

Allestimento di una camera di Bed and Breakfast





Chi siamo

FAS ITALIA è una realtà specializzata nel settore **'Forniture per Strutture Ricettive'** interamente dedicata e orientata allo sviluppo e all'innovazione; un'azienda seria e esigente nella selezione e distribuzione di articoli affidabili e professionali, proposte che intrecciano tradizione ed evoluzione nel settore e altresì attenta agli obiettivi di **razionalizzazione e di ottimizzazione dei costi dell'impresa ricettiva**.

Offriamo **idee, prodotti e servizi utili a fidelizzare gli ospiti** di una struttura ricettiva e per trovarne dei nuovi, contribuendo con i nostri prodotti a rendere più confortevole e gradevole l'esperienza di soggiorno del vostro ospite, condividiamo con voi l'obiettivo di creare valore per l'ospite e per dargli sempre un buon motivo per spendere dei soldi nelle vostre strutture.

La missione dell'azienda è **rendere facile, sicuro ed economico l'approvvigionamento di prodotti di consumo** come la linea cortesia e di **beni strumentali** come minibar, casseforti, asciugacapelli ecc.

L'offerta merceologica è innovativa e completa.

Per noi è piacere poter condividere attraverso queste guide il nostro entusiasmo e la passione con cui svolgiamo il nostro lavoro.

Conosciamo i problemi per questo offriamo soluzioni pratiche, economiche e innovative.

Fas Italia srl

Il valore aggiunto per le strutture
ricettive



Stefano Mandò
Managing Director



Andrea Mandò
Sales Manager





Sommario

Introduzione	3
La Cassaforte	4
Il Frigobar	6
Il Bollitore	9
L'asciugacapelli	11
La linea cortesia	12
Arredamento della camera	17
Conclusioni	19



Introduzione

Una delle armi vincenti che una struttura extra alberghiera ha rispetto all'Hotel è la **forte personalità**, il carattere unico dovuto proprio dalla forte presenza in tutti i settori e gli ambienti che necessariamente il proprietario o gestore deve avere.

E' anche uno degli aspetti che gli ospiti tendono maggiormente a sottolineare in positivo nelle recensioni e nei social. Il rapporto che si instaura fra gestore ed ospite non è certamente paragonabile a quello che ci può essere fra il direttore di un Hotel da 100 camere ed il proprio ospite. Quante volte si saranno lette recensioni del tipo: *"proprietari gentilissimi e disponibilissimi", "i gestori sono delle persone carinissime", "ci hanno accolto nel migliore dei modi" o "mi sono sentito come a casa"*.

Questi sono dei punti di forza oggettivi, accogliere gli ospiti con tutta un'altra dedizione e cura rispetto a quella di un Hotel, fosse anche solo per una questione di numero camere e tempo. Una cosa però va sottolineata, questo è quello che già l'ospite si aspetta al momento della prenotazione in termini di servizio. Per poter rendere un servizio ancora migliore si deve quindi cercare di capire come **superare le aspettative per ottenere il massimo**. Si deve soprattutto far sentire il cliente a casa ma senza sottovalutare mai la professionalità, che rimane imprescindibile.

Si è una struttura ricettiva, professionisti e imprenditori dell'ospitalità a tutti gli effetti e questo deve essere alla base di tutto.

Il potenziale è incredibile, poter **coniugare tutti i comfort o i servizi dell'Hotel ma con la flessibilità, la disponibilità e la personalità di una struttura extra alberghiera**.

Oggi, con quest'ottica si illustrerà come allestire una camera, quali accessori non devono mancare, quali sono quelli più apprezzati e quali debbano essere le caratteristiche dei prodotti professionali che facciano felice il cliente ma soprattutto che non creino problemi.



La Cassaforte

Uno degli accessori indispensabili per motivi di sicurezza e di tutela e garanzia nei confronti dell'ospite, dal momento che la struttura potrebbe non essere presidiata da personale interno 24h, è la cassaforte. Gli ospiti che viaggiano per lavoro o per piacere porteranno sempre con loro vari oggetti di valore o documenti importanti come il passaporto.

Si deve quindi **garantire la sicurezza** che questi oggetti siano in qualche modo custoditi ma soprattutto dobbiamo cercare un prodotto professionale che non trasformi un servizio molto apprezzato dagli ospiti in un problema per il gestore.



Vediamo quindi quali sono i requisiti fondamentale di una cassaforte professionale per il settore ricettivo:

- È meglio scegliere una **cassaforte da mobile** (che venga fissata all'interno dell'armadio) piuttosto che una da muro. In primo luogo è più nascosta, in secondo luogo non comporta opere di muratura e non vincola a misure particolari, ma soprattutto è più flessibile. Una cassaforte infatti ha una vita molto lunga, ma non è detto che nel corso del tempo non si vogliano apportare modifiche agli arredi o disporre la camera in maniera diversa per nuove esigenze. Meno vincoli ci sono e più semplice sarà.
- La cassaforte deve essere a chiave o a combinazione? **Sempre meglio scegliere una cassaforte a combinazione** in quanto le chiavi obbligano ad una gestione delle stesse. Anche avendo poche camere, può capitare che le chiavi vengano perdute, rendendo di fatto inutilizzabili le casseforti. Inoltre le casseforti a combinazione elettronica abbiamo anche maggiori garanzie, soprattutto perché si sarà sempre in grado di riaprire la cassaforte attraverso il codice master (codice a uso esclusivo della proprietà, codice di sicurezza che riapre la cassaforte in caso di necessità) o meccanicamente con le chiavi ad uso della direzione..
- Qual è la dimensione giusta? Ovviamente si deve fare prima i conti con lo spazio a disposizione, ma, presupponendo che lo spazio ci sia, si dovrà scegliere fra una cas-



saforte standard o una adatta a contenere un computer portatile (questo anche in base alla clientela) , oggi giorno però sarebbe importante se potesse **almeno contenere un tablet**.

- Una cassaforte professionale che dia a tutti delle sicurezze deve avere almeno 3 sistemi diversi di apertura/chiusura. Il **codice dell'ospite** (che deve essere facilmente impostabile per tutti i nuovi ospiti) il **codice master** (che altro non è che un codice ad uso direzionale che è possibile impostare uguale per ogni cassaforte, che serve ad aprirla in caso il cliente non si ricordi la combinazione o la lasci chiusa al momento della partenza) ma soprattutto la **chiave di emergenza**. Questa consente di riaprire la cassaforte in qualsiasi momento sia che non si ricordi il codice master o che siano esaurite le batterie. Si immagini cosa potrebbe succedere se l'ospite dovesse prendere l'aereo ma avesse il passaporto chiuso in cassaforte e l'unico intervento possibile fosse quello del fabbro !
- Altro aspetto fondamentale è che le casseforti siano già comprese di batterie (che a seconda dell'utilizzo durano mediamente un paio di anni) e che siano **dotate di istruzioni per l'ospite** almeno in 4 lingue. Tali istruzioni dovrebbero essere adesive da applicare sulla cassaforte stessa o all'interno dell'armadio.
- Cosa fare appena acquistate delle casseforti o in caso se ne abbiamo già? Controllare che la cassaforte abbia un codice master ed una chiave di emergenza. Controllare che all'interno non siano rimaste chiavi di emergenza o istruzioni ad uso della direzione. Controllare che il codice master sia stato cambiato rispetto a quello di serie al momento dell'installazione. Controllare o far controllare sempre per ogni nuovo ospite lo stato delle batterie, ogni cassaforte professionale dovrebbe essere dotata di una spia o di un check.





Il Frigobar

Un altro servizio sempre apprezzato è il minibar. Basterà consultare brevemente Tripadvisor digitando la parola frigobar per scoprire quanta attenzione c'è da parte degli ospiti a questo servizio. Come per la cassaforte anche per questo prodotto è importante **selezionare un prodotto professionale** e di tutti i requisiti il primo e quello fondamentale è che il frigobar sia **assolutamente silenzioso**! Come fare a capire se un frigobar è professionale ed adatto ad una camera di un B&B oppure no? Intanto si possono analizzare le varie tipologie di funzionamento presenti sul mercato

- **Ad assorbimento:** è la tecnologia più diffusa e con il miglior rapporto qualità/prestazioni/prezzo. Non producono proprio nessun tipo di rumore, zero decibel, poiché non hanno motore né parti in movimento che con il tempo possono usurarsi e creare vibrazioni o ronzii, elemento positivo anche perché fa sì che non necessitino di manutenzione. **CONSIGLIATO**
- **Termoelettrici con cella di Peltier:** E' un sistema termoelettrico ben conosciuto nell'elettronica industriale, che permette di creare un ponte termico che consente alla piastra di raffreddarsi da un lato, convogliando il calore dalla parte opposta della stessa attraverso un differenziale elettrico. Questa tecnologia consente bassissimi consumi e silenzio assoluto **CONSIGLIATO**
- **A compressore:** i frigobar a compressore hanno il vantaggio di avere consumi elettrici piuttosto ridotti, ma i vari sistemi messi a punto fino ad oggi hanno l'inconveniente, come tutti i motori a compressore, di fare rumore. Magari la vibrazione che crea rumore è poca, ma non sono silenziosi come tutti gli altri sistemi di raffreddamento. C'è anche da considerare che con il tempo ventole e cinghie si allentano e il poco rumore iniziale magari diventa un fastidioso ronzio. **SCONSIGLIATO**
- **A semiconduttore o termoelettrici con ventola:** questa tecnologia funziona con un motore privo di compressore, ma il sistema di raffreddamento è dotato di una ventola che crea quel minimo rumore fastidioso di notte. Si deve anche considerare che con il tempo si possono usurare le parti in movimento (cinghie, ventola, ingranaggi) e richiedono quindi una manutenzione. **SCONSIGLIATO**

Si deve fare attenzione però e non farsi ingannare da prezzi troppo bassi per questi



articoli.

Visivamente, se non si guarda con attenzione possono sembrare tut-



ti uguali, addirittura anche guardando all'interno. A volte vengono infatti proposti come frigobar da struttura ricettiva quelli che hanno una piccola ventola all'interno, che producono circa 30 dB, che per quanto sia lieve è pur sempre un rumore che disturba il sonno.

Ma quanto consumano i frigobar?

Tendenzialmente poco. I frigobar ad assorbimento, quelli più diffusi, possono consumare circa 0,75 kW ogni 24/h mentre quelli termoelettrici arrivano a ridurre il consumo fino ad anche 0,26 Kw ogni 24/h. Entrambi sono consumi molto bassi, si deve fare quindi una valutazione in fase di acquisto, cioè fare una stima sul costo del prodotto per il numero delle camere. Ovviamente se una struttura punta molto sull'efficienza energetica e sulla sostenibilità ambientale, pubblicizzare l'utilizzo di un frigobar a ridotto consumo energetico diventa un elemento distintivo.

Altro elemento molto importante da sapere, che certifica la serietà del fornitore, è il fatto che per legge, anche i minibar, come quasi tutti gli elettrodomestici, hanno **l'obbligo di esposizione dell'etichetta energetica**, e per essere a norma non devono scendere sotto la classe energetica D e consumare quindi più di 0,78 kW ogni 24/h.



Il frigobar potrà essere installato all'interno di un mobile, scrittoio o scrivania, oppure lasciato libero all'interno della camera. Nel primo caso è fondamentale che l'incasso sia fatto bene, per ridurre i consumi e aumentare la vita del frigobar. Il mobile cioè dovrà avere delle prese d'aria: l'ideale è che abbia una presa d'aria nella parte frontale e

una nelle parte alta posteriore per creare così una perfetta circolazione ed espellere nel modo migliore il calore generato.

In ogni caso è fondamentale che questo sia **visibile o facilmente accessibile**. Bisogna considerare che spesso il servizio è a pagamento, per cui sarebbe bene che l'ospite ne fosse quantomeno invogliato, facendo del frigobar un elemento di visibilità.



Ma il frigobar come va gestito?

Quello che consigliamo è di omaggiare l'ospite con 2 bottiglie d'acqua (1 naturale e 1 frizzante). Il costo è davvero contenuto, ma **il ritorno d'immagine è garantito**. Ci sono varie modalità d'approccio a questo servizio ed ognuno dovrà studiare bene la sua, in base a tanti fattori come costo della camera, tipo di clientela, periodo dell'anno ma anche del momento della attività. Se si è in fase di apertura o di rilancio è sempre bene puntare alto sui servizi offerti, in modo da **trarne beneficio sia in termini di recensioni che in termini economici**.

In linea di massima quello che si consiglia è di **sorprendere l'ospite**. Si deve cercare di inserire all'interno del frigobar **prodotti diversi** da quelli che si trovano al bar o al supermercato, prodotti tipici o prodotti ricercati, in modo che l'ospite ne percepisca immediatamente il valore, capisca l'attenzione e la cura dedicata ad ogni particolare, e sia quindi invogliato alla consumazione, dando anche una giustificazione alla lamentela principe riguardo al minibar, cioè i prezzi dei prodotti, poiché non avrà termini di paragone.

Si può inoltre realizzare un piccolo menù per descrivere l'offerta dei prodotti del frigobar e accrescerne così il valore percepito oppure promuoverla sul sito o i canali social. Ogni servizio della camera deve infatti essere un elemento distintivo e mai scontato.

Bisogna infine fare attenzione al checkout, poiché è il momento in cui si rischia di rovinare un soggiorno positivo litigando sulle consumazioni del frigobar. Ci si ricordi che il costo delle poche consumazioni non dichiarate (ammesso che i prodotti del frigobar non siano compresi nel costo della camera) sarà sempre inferiore al ritorno di immagine che se ne ricava. Una buona strategia potrebbe essere quella di invitare l'ospite a condividere con recensioni e foto quella che è l'offerta del frigobar. Questa potrebbe essere una nuova opportunità di guadagno unita ad un feedback maggiormente positivo.

Menu "Il Minibar delle Bontà"





Il Bollitore

Dopo aver analizzato 2 dei servizi principali da mettere a disposizione nelle camere, dobbiamo parlare di un altro su cui vale la pena soffermarsi.

Il bollitore è relativo set per the, tisane e non solo. Questo servizio, che fino a pochi anni fa era quasi sconosciuto dalle strutture extra-alberghiere, è diventato fulcro di molte recensioni positive, oltre ad essere uno dei servizi più apprezzati da tutti gli ospiti stranieri. Anche di bollitori ce ne sono tanti in commercio, ma cerchiamo di analizzare in funzione delle nostre esigenze quale sia il prodotto migliore per B&B. Per cominciare deve garantire una sicurezza, quindi deve essere dotato di **spegnimento automatico**, in modo che se per qualche motivo l'ospite dovesse dimenticarsi il bollitore acceso ed uscire dalla camera, questo non comporterà assolutamente un rischio. E' meglio scegliere poi dei bollitori realizzati con **plastiche anti scottatura** in modo che l'ospite possa prendere in mano il bollitore in tutta sicurezza. Fra i modelli con piastra in acciaio inox o serpentina interna, è sempre meglio **scegliere quelli con la piastra** perché più pratici da pulire. Si dovrebbe sempre consigliare di riempire il bollitore con acqua minerale (questo ridurrà di molto la formazione di calcare) anche tramite un piccolo avviso da tenere vicino al bollitore, ma qualora questo consiglio non venga seguito o in ogni caso per la manutenzione e pulizia del bollitore, sarà sufficiente far bollire per 2 minuti una quantità minima di aceto bianco, lasciar riposare 5 minuti e risciacquare con acqua per decalcificare l'interno. Per quanto riguarda la capacità si consigliano i bollitori da 1 lt, in quanto capacità superiori spesso vanno sprecate, sia in termini di energia che di quantità d'acqua.

Scelto il prodotto ci si deve assicurare adesso di capire come presentarlo. Per cominciare consigliamo di sistemare il bollitore su un vassoio, creando un **kit vassoio per bollitore**, che ha la funzione di "delimitare" lo spazio bollitore, cosa che tornerà utile sia in termini di riordino della camera che di pulizia, l'ospite infatti tenderà ad utilizzare il vassoio per riporre le tazze usate o le bustine del the, senza quindi pericolo che sporchi mobili o tappezzeria. Si consiglia di prediligere sempre vassoi in materiale plastico, me-





glio se di melamina antibrucia e antigraffio. Non sono consigliati i vassoi in legno perché più difficili da pulire e spesso scambiati per taglieri! (non si fatterà a crederlo). Per quanto riguarda le dimensioni del vassoio, va scelto in base allo spazio che si ha a disposizione, tenendo presente che all'interno dovranno essere esposti **1 bollitore, 2 tazze** (con o senza piattino), 3 porta bustine (una per lo zucchero, una per il the ed una per prodotti solubili) e **2 cucchiaini** oltre a **due piccoli biscotti monoporzione o cioccolatini**. Dopo il the infatti i prodotti più utilizzati ed apprezzati dagli ospiti sono quelli solubili, **tutti gli stranieri adorano il caffè solubile** (che incontra maggiormente il loro gusto e le loro abitudini) e **il cappuccino** anche questo solubile. Ricordarsi inoltre che questo servizio potrà essere un sostituto, per le strutture che non lo offrono, del servizio di prima colazione. Sarà sufficiente aggiungere al vassoio 2 monoporzioni di fette biscottate e 2/3 monoporzioni di marmellata. Completeranno eventualmente l'offerta alcuni prodotti freschi da inserire nel minibar. Qualora questa sia la scelta della struttura, bisogna ricordarsi di comunicarla bene al cliente, nel senso di promuoverla. Capita spesso infatti di non vedere apprezzato dal cliente tutto quello che facciamo con sforzi e sacrificio, poiché magari non è stato capito o nemmeno recepito. In questo caso c'è solo una cosa da fare! **Fare promozione e pubblicità anche all'interno stesso della struttura**, per rendere evidente e chiaro tutti quelli che sono i servizi offerti. Ci si deve rendere conto che anche se la camera è già stata venduta e magari pagata, il lavoro non è finito, anzi è appena cominciato. **Il cliente deve uscire soddisfatto**, meglio se sorpreso e la base è che almeno si renda conto di tutto quello che abbiamo fatto per lui altrimenti sarebbe stato molto più produttivo non farlo puntando solo sul prezzo della camera, ma è una strada che non funziona nel lungo periodo.





L'asciugacapelli

Passando a parlare della zona bagno, parte integrante a tutti gli effetti della camera e del comfort dell'ospite, dobbiamo fare attenzione a quali sono i servizi più utilizzati, cioè, **l'asciugacapelli** e i **prodotti di linea cortesia**.

Per quanto riguarda il phon va fatta una netta distinzione fra un prodotto ad uso domestico ed un prodotto professionale. I **prodotti giusti per una struttura ricettiva sono quelli da fissare a parete**. Per più di un motivo. Il primo è la **sicurezza**: tutti i phon da fissare a parete devono avere come requisito fondamentale il **funzionamento con pulsante a rilascio**. Ovvero il cliente per utilizzare il prodotto deve necessariamente tenere premuto il pulsante. Questo garantisce che l'ospite non possa mai lasciare acceso l'asciugacapelli per sbaglio o per un tempo troppo prolungato senza motivo, tutelando la proprietà e l'ospite stesso da spiacevoli incidenti. Un altro aspetto è quello dei furti o "smarrimenti". Una volta che l'asciugacapelli è fissato a parete, si può stare sicuri che il phon rimarrà in bagno.



Fra i modelli più comuni ci sono i **phon a pistola da privilegiare rispetto a quelli con il tubo**. Quest'ultimi infatti hanno in genere motori meno prestanti e più rumorosi, l'ospite quindi li dovrà utilizzare per più tempo e con risultati inferiori. Per quelli a pistola **la potenza consigliata è di 1200 W** per ottenere un buon compromesso fra alti risultati e consumo non eccessivo, ma se si ha problemi di potenza complessiva con l'impianto elettrico, si può optare per modelli a potenza inferiore, anche da 800 W. Altri aspetti importanti sono la rumorosità ed il flusso d'aria, chi ha capelli lunghi vorrà passare il minor tempo possibile ad asciugarsi per godersi la vacanza o per riposarsi dopo il lavoro. Anche questo influisce nella percezione generale dell'ospite della struttura e del servizio offerto.



La linea cortesia

Tornando indietro al momento della doccia, dobbiamo senza dubbio parlare dei **prodotti di cortesia** messi a disposizione. La linea cortesia è uno di quei servizi imprescindibili per far sentire davvero l'ospite coccolato. Pensateci bene, aldilà dei prodotti per il frigobar sono **gli unici articoli camera che sono davvero SOLO per lui**. Tutto è importante è ovvio, ma il letto e il materasso sono lì per tutti, la cassaforte lo stesso, l'armadio la scrivania e la sedia anche, il set cortesia invece è qualcosa di personale, qualcosa rivol-



to direttamente ed unicamente a quella persona! Poniamoci quindi molta attenzione, perché potrà essere anche una 'sfumatura', ma una sfumatura importante.

Di cosa si compone un set di cortesia? Ovviamente ci sono dei prodotti essenziali ed altri complementari. **Ciò che non deve assolutamente mancare è la saponetta, lo shampoo, il bagnoschiuma**, (o shampoo doccia per utilizzare un solo prodotto sia per la detergenza del corpo che per quella dei capelli) e **la cuffia** per la doccia. La cuffia infatti è molto apprezzata, poiché consente anche a chi ha i capelli lunghi di fare la doccia senza pensieri, senza doversi necessariamente lavarsi anche i capelli. Facendo un esempio di camera doppia la dotazione consigliata è quella di 2 saponette 2 detergenti ed 1 cuffia per la doccia. Qualora decidessimo di utilizzare shampoo e bagnoschiuma separato possiamo inserire anche solo 1 prodotto per tipo (valutando però la capacità in ml) e nel caso dello shampoo doccia 2 prodotti.

In linea di massima **i flaconi sono molto più apprezzati rispetto alle bustine**, per vari motivi. Prima di tutto la presentazione, i flaconi **catturano l'attenzione** rendendo un'impressione di maggiore qualità. Il contenuto è superiore, quindi il cliente può utilizzare più prodotto per lavarsi. I flaconi **sono più pratici**, perché si possono aprire e chiudere, contrariamente alla bustina che è soltanto monouso, inutilizzabile una seconda volta. I flaconi **sono più comodi**, perché stando in piedi si possono facilmente appoggiare all'interno della doccia, ma soprattutto con le mani bagnate diventa molto difficile aprire



una bustina di shampoo strappando la plastica, mentre il flacone **si apre più facilmente**, perchè ruotare il tappino è un movimento semplice anche con le mani scivolose.

La capacità giusta di un flacone o di una bustina è da scegliere valutando il **tempo medio di permanenza** nella camera, considerando che per una doccia degna di questo nome il contenuto occorrente è di circa 20 ml. In linea di massima consigliamo quindi un flacone da 30 ml per un giusto compromesso fra poco spreco e soddisfazione del cliente.

Una volta individuati i prodotti fondamentali, non rimane che scegliere la linea più adatta alle esigenze della propria struttura. Come? **Siamo abituati a pensare che la linea cortesia debba necessariamente riportare il logo della struttura ricettiva, sia che si tratti del Grand Hotel che dell'affittacamere da 3 camere. Questo genere di pensiero non è sempre valido.** Il primo aspetto da valutare è che una linea neutra, essendo già esistente, consente a prescindere dalla linea scelta di usufruire di piccole confezioni: 100/200/300 al massimo 500 pz. per prodotto. Con una linea personalizzata andrebbe avviata una produzione ad hoc che parte da un minimo di 5.000 pz per prodotto con un evidente maggior investimento iniziale (di almeno 20 volte in più per prodotto! !) oltre ad un maggiore ingombro nei vostri magazzini (calcolando la personalizzazione di almeno 3 prodotti sono un totale di 60 scatole contro 3 di una linea cortesia generica). Detto questo, a fronte di un investimento iniziale sostanzioso, dovremmo cercare anche una convenienza economica dei singoli prodotti, altrimenti l'investimento sarebbe davvero eccessivo. Purtroppo quasi mai qualità e bassi prezzi vanno d'accordo, quindi ci sarebbe il rischio di spendere tanti soldi, occupare buona parte del magazzino e accostare il nome della struttura ad un flacone di bassa qualità. **Non c'è niente di peggio che accostare l'immagine della propria struttura ad un prodotto scadente.**

Quello che invece consigliamo è di puntare sulla qualità, perché come in questo esempio, non vuol dire spendere di più ma semplicemente spendere meglio.

Una linea cortesia generica consente una certa flessibilità e la possibilità quindi di offrire anche linee diverse in funzione di periodi diversi della stagione, promozioni particolari, clienti speciali o per qualsiasi motivo si voglia differenziare l'offerta delle camere.

Abbiamo prima parlato della gamma dei prodotti fondamentali, quelli che il cliente sempre più esigente si aspetta di trovare. **Cosa inserire allora per superare di nuovo le aspettative del cliente?**



Accessori molto apprezzati in camera sono **il vanity set** (composto in genere da cotton fioc e batuffoli di cotone), **la spugna per le scarpe** (ideale per soggiorni business), **la crema per il corpo** ed **il balsamo per i capelli**. Questi prodotti certificano un'attenzione superiore, che sarà percepita dal cliente.

Questi prodotti fanno fare davvero il salto di qualità. Ci sono invece degli accessori altrettanto indispensabili che invece si possono

gestire per praticità ed economia in modo diverso. Capita spesso di viaggiare e dimenticarsi a casa alcune cose, una di queste è sicuramente lo spazzolino. Per questo genere di **prodotti di cortesia si consiglia di fare una piccolissima scorta da offrire ai vostri ospiti solo in caso di loro richiesta**.

Fra questi consigliamo **il set denti appunto** (composto in genere da spazzolino e mini dentifricio), **il set barba** (composto da rasoio e mini gel barba) e **dei piccoli pettini**.

Noterete quanta riconoscenza avranno i vostri ospiti quando capiterà di risolvergli un problema di questo tipo. Questo

è un altro di quei casi in cui a volte non si fa abbastanza

attenzione alla comunicazione. Spesso succede che un servizio come questo, su richiesta, non sia ben comunicato

o pubblicizzato, restando quindi un servizio potenziale, non conosciuto e percepito dal

cliente. Si può risolvere lasciando **un messaggio all'ospite insieme ai prodotti di cortesia (augurando una buona permanenza) facendo presente che se avesse bisogno dei prodotti "su richiesta", sarà sufficiente che li richieda**.



Fra le varie linee generiche o personalizzate come si può scegliere? Innanzitutto dobbiamo essere sicuri di acquistare un prodotto che risponda a quelle che sono **le vigenti normative in materia cosmetica**. Fra queste le principali sono:

- **Che sul prodotto cosmetico** (saponetta, detergenti vari per corpo capelli, creme, dentifricio gel barba..) **siano riportati in maniera chiara e leggibile tutti i componenti**. Questo tutela anche la struttura nei confronti di ospiti che potrebbero essere allergici a qualche componente. Evidentemente se tale ingrediente è scritto sul flaconcino, a quel punto non sarà più responsabilità della struttura, ma del cliente che non avrà letto tali componenti e che avrà usato un prodotto a suo rischio e pericolo.





- Che sul prodotto cosmetico sia riportato il nome del produttore e/o del distributore oltre al lotto di produzione di quell'articolo, per **una tracciabilità del prodotto**.

- **L'indicazione della provenienza del prodotto** (Made in Italy, Made in China o PRC, ecc. ecc.)

Consigliamo soprattutto per i prodotti cosmetici di privilegiare la qualità e la sicurezza di un prodotto Italiano.

- L'indicazione in diverse lingue di cos'è contenuto all'interno del prodotto (shampoo, balsamo, detergente intimo, ecc. ecc.)

Da tenere presente prima di acquistare una linea cortesia è che **in caso di controllo chiaramente sarà la struttura ad essere responsabile dei prodotti** messi a disposizione dell'ospite. E' d'obbligo quindi nel momento dell'acquisto della linea cortesia, **accertarsi che il fornitore dia sufficienti garanzie**.

Per questo motivo è sconsigliata, perché non regolare, la pratica di utilizzare dispenser di sapone senza alcuna indicazione del contenuto o quella di riempire flaconi già utilizzati. Raccomandiamo pertanto di non rischiare tanto per così poco.



Passando adesso a note più piacevoli, si consiglia di **privilegiare linee che si sposino bene con l'ambiente della struttura**, sia in termini di grafica che di componenti del prodotto. Sono indicate ad esempio per molte regioni le linee di cortesia al vino o all'olio d'oliva, in caso invece la struttura abbia un sensibilità ambientale dichiarata e pubblicizzata, si può privilegiare linee di cortesia certificate, in ogni caso è sempre importante dare enfasi e risalto a ciò che si offre agli ospiti, poiché a parità di servizio e prodotto ciò che è spiegato ha ancora più valore.

Rimanendo sempre in ambito di cortesia, altri elementi di successo possono essere quello di utilizzare dei kit cortesia tematici in base a ricorrenze o ospiti particolari ad esempio una **linea dedicata ai bambini**, non da integrare sempre alla linea canonica, perché sarebbe inutile, troppo dispendioso e di poco successo, ma





sarebbe perfetto da regalare ai vostri ospiti più piccoli al momento del check-in. Si potrà notare lo stupore e la soddisfazione di genitori e bambini. Altro caso di successo sono quei **kit cortesia romantici per coppie**, per San Valentino, per viaggi di nozze o perché magari si è organizzata una promozione per una fuga romantica! Distinguere sempre anche l'offerta dei servizi per promuovere la propria attività.



E' inoltre importante tenere sempre a disposizione degli ospiti alcuni **ombrelli**, magari personalizzati con il nome della struttura, così da offrirli in prestito agli ospiti in caso di pioggia improvvisa. In questo modo poi potranno portare in giro per la città la pubblicità della struttura, potendo essere invidiati da ospiti di altre strutture che non propongono questo servizio



Arredamento della camera

Passiamo a parlare dell'arredamento delle camere di un B&B.

Per quanto una struttura extra alberghiera non abbia esigenze da Hotel, è importante valutare bene le attrezzature e quindi l'arredamento delle camere.

Chiaramente una struttura professionale è importante che valuti la **qualità degli arredi**, perchè si sa, gli ospiti amano l'ambiente intimo dei B&B, ma sono pur sempre in vacan-



za e l'attenzione non è quella della cura di casa propria.

Se cade dell'acqua o peggio del The su un mobile di bassa qualità, subito questo mostrerà i propri limiti ed il laminato si gonfierà, oppure rimarrà macchiato o con l'alone.

Questi **inevitabili incidenti** lasceranno 'segni' indelebili sui mobili, anche su arredi appena comprati, rendendo un'immagine non consona della camera. Pensiamo a come **una camera sembrerebbe poco curata con mobili macchiati** o rovinati, in confronto magari ad accessori di qualità ancora immacolati.

Per questo pensiamo che non si debba essere tentati di acquistare mobili da arredo casa, le cui proposte fanno magari risparmiare, ma spesso si rivelano con una vita media inferiore a quella dei mobili specifici per il settore.

Spesso i Bed and Breakfast sono considerati dai gestori stessi strutture un po' al risparmio, ma non per questo devono essere trascurati dal punto di vista della cura



dell'arredamento e delle attrezzature.

Ad esempio anche per quanto riguarda sommier e materassi esistono grandi differenze tra i prodotti per la casa e quelli professionali. Nonostante non ci sia l'obbligo come per le strutture alberghiere della **certificazione di ignifugicità** per gli imbottiti, la migliore qualità e soprattutto la sicurezza aggiuntiva degli elementi ignifughi, ne fanno degli ottimi articoli da acquistare anche per B&B, anche considerata la differenza di costo esigua.



Qualora si fosse interessati a spunti ed idee sull'arredamento, Fas Italia ha realizzato una guida specifica per il mondo alberghiero: [Guida alla Camera Ideale](#)
Oltre 30 pagine ricche di idee e spunti utili.

Un altro elemento molto importante per l'arredamento della camera, è il reggivaligia. Bisogna fare attenzione in fase di acquisto alla misura e al diametro del tubo o spessore del legno.

Un piano troppo piccolo non contiene le ampie valigie con cui ormai molti turisti viaggiano e una struttura leggera non ne sopporterebbe il peso.

Questo accessorio è utile anche per un altro aspetto troppo spesso sottovalutato, le cimici. Sì le cimici vengono trasportate spesso dalle valigie, e se non è presente un reggivaligia in camera sicuramente questa sarà appoggiata sul letto, con grave pericolo di infestazione.





Conclusioni



Abbiamo visto fin ora come proporre i vari servizi in maniera attiva, efficace e propositiva, ma è un lavoro faticoso! Almeno renderà qualcosa? Non rimane che provare, intanto andiamo a vedere alcune recensioni (solo positive) prese da Tripadvisor, relative ad alcuni B&B e ai loro servizi:

- **VOTO 5/5** - Questo b&b, al di sopra delle aspettative, [...] e le camere dispongono di un frigo bar, snack dolci e salati, la macchinetta del caffè e il bollitore a disposizione (e gratuiti). Ci torneremo!
- **VOTO 5/5 + 5 FOTO POSTATE** - Esperienza fantastica. Era possibile gustare tutti i prodotti all'interno del frigo bar (compresi nel prezzo) e tutti gli snack e tisane in dotazione. Sicuramente consigliatissimo per tutto! Speriamo di tornarci presto!!!
- **VOTO 5/5 + 3 FOTO POSTATE** - La disposizione qualche snack e un bollitore per fare tè, tisane o caffè solubile.. Il personale è disponibile e cortese, veramente un'esperienza da ripetere e da suggerire. Che dire, mi sono sentita a casa.
- **VOTO 4/5 + 2 FOTO POSTATE** - Vengono offerti anche shampoo, balsamo, doccia-schiuma e addirittura set per il cucito, limetta per le unghie, spugna per scarpe, spazzolino e dentifricio. Lo consiglio vivamente.
- **VOTO 5/5** - Le camere oltre che ad essere pulitissime sono provviste di tutto l'indispensabile(dalle pantofole,alla lima x unghie)....mi sono trovato benissimo e lo consiglio a tutti. tornerò sicuramente
- **VOTO 5/5 + 2 FOTO POSTATE** - Le stanze sono molto curate e confortevoli. C'è anche il frigobar la cassaforte e una Dock Station.

Adesso si pensi un attimo al **costo di questi servizi offerti**, che dovrebbe essere per buona parte inclusi nel costo della camera, **in confronto al VALORE** di questi commenti e delle foto postate.

Queste persone sono state spinte a condividere la loro esperienza in maniera positiva e quindi a fare una grandissima pubblicità, la più potente, perché sono stati colpiti positivamente, perché, come scritto nella prima recensione, **le loro aspettative sono state superate**.



Probabilmente tutti gli ospiti si aspettavano che la posizione della struttura fosse esattamente quella descritta sul sito o su Booking, che le camere corrispondessero a quelle viste nelle foto, che fossero pulite, che ci fosse un televisore, ecc ecc., tutto quello che è



dato per scontato al momento della prenotazione e quindi dell'acquisto.

E' vero che i clienti sono sempre più esigenti, ma proprio per questo, per uscire dalla massa, per spiccare fra la tanta offerta, **dobbiomo fare qualcosa di più**. Ma se le cose vengono fatte con criterio, preparazione e passione, i risultati non si faranno attendere. Così come possiamo verificare dalle recensioni.

Per il mondo extra alberghiero, con tutto il suo grande sviluppo e la grande attenzione anche mediatica, si prospetta un **futuro di grandi opportunità**, che possono essere colte a patto di andare nel verso giusto con la propria struttura. L'attenzione per il cliente, l'unicità dell'incontro tra professionalità e atmosfera casalinga, sono i punti di forza su cui puntare per far funzionare al meglio un'attività di B&B nel lungo periodo.

Fas Italia è al fianco dei proprietari o gestori di Bed and Breakfast ed Affittacamere, per offrire non solo prodotti, ma soluzioni ed idee.

WWW.FORNITUREPERBEB.IT



RICHIEDI LE NOSTRE GUIDE SUL MONDO DELL'ACCOGLIENZA



Scopri le nostre guide gratuite sul sito:
www.fas-italia.it

Nella sezione Guide e Manuali troverai tante utili guide.

FAS•ITALIA

WWW.FORNITURE-ALBERGHIERE.BIZ

Fas Italia SRL, via G. La Farina, 30R
info@fas-italia.it - Tel: 055-470536