

Alberghi e pensioni nuovi criteri per le stelle

A partire dal 1° gennaio la maggior parte degli alberghi ha adottato un nuovo sistema di classificazione, più eurocompatibile e maggiormente orientato ai bisogni della clientela del terzo millennio. Sono infatti stati introdotti nuovi criteri per definire le categorie di hotel e alberghi e la conseguente assegnazione del numero di stelle. Concretamente questo comporta alcuni cambiamenti per gli albergatori. Anche le strutture a una stella dovranno ad esempio avere il televisore in camera ed essere dotate, oltre che di gabinetto, di doccia o bagno. Gli alloggi che non rispettano questa condizione sono inseriti in una nuova categoria, la "Swiss Lodge". La nuova classificazione, uguale in altri nove paesi europei, consente ai consumatori un miglior confronto nell'offerta in questo settore.



Mentre il settore del turismo svizzero è in attesa di stagioni migliori, gli hotel hanno rinnovato la veste. Sotto il patrocinio dell'Hotelleriesuisse, l'associazione mantello della categoria, la classificazione dei "palace", degli hôtel e dei motel è stata rivista dall'inizio alla fine. Revisioni di questa natura hanno luogo ogni 4 o 5 anni da una trentina d'anni a questa parte, ma i cambiamenti introdotti per il periodo 2011-2015 prevedono interessanti novità in particolare per la clientela.

Per la prima volta infatti la commissione di esperti incaricata di elaborare il nuovo sistema da 1 a 5 stelle era composta non soltanto da albergatori ma anche da rappresentanti del turismo e dei consumatori. "La nuova classificazione è più semplice e più trasparente, indica Françoise Michel membro della commissione a nome della FRC Federazione romanda dei consumatori.

Il gerente dell'albergo deve rispondere a delle esigenze minime in ogni categoria (vedi qui sotto) che gli consentono di ottenere un certo numero di punti; d'altra parte le esigenze delle clientela di oggi, come l'accesso a internet nelle camere, il trattamento sistematico delle lamentele o il realismo delle immagini delle camere pubblicate sul sito, hanno un'accresciuta importanza".

Grandi assenti

Altra grande innovazione: un primo tentativo di armonizzazione europea, avviata alla fine del 2009 con Germania e Austria sotto l'ala della Hotelstar Union (www.hotelstars.eu) e che raggruppa oggi dieci paesi europei, ossia un potenziale mercato di quasi 200 milioni di residenti.

"Il catalogo dei criteri per la concessione delle stelle sarà quindi identico, con qualche lieve differenza, e ciò permetterà ai clienti di potersi aspettare una qualità di

trattamento analogo da un paese all'altro" afferma Thomas Allemann responsabile della classificazione delle stelle di Hotelleriesuisse. Tra le specificità svizzere sono da considerare le norme di sicurezza e la valutazione dello stato delle infrastrutture che continuano ad essere molto importanti nell'assegnazione delle stelle.

Un'unione di intenti nel settore alberghiero nella quale però stona in particolare l'assenza di tre grandi paesi dalla forte vocazione turistica, Italia, Spagna e Francia.

Come si spiegano queste assenze? Secondo Thomas Allemann Italia e Spagna dispongono di classificazioni regionali che si fanno concorrenza e che rendono difficile anche solo un'armonizzazione a livello nazionale (figurarsi a livello europeo!)... mentre la Francia ha adottato nel 2009 un nuovo sistema di classificazione con la nozione delle 5 stelle! Una nuova revisione non è quindi da attendersi in tempi brevi. I requi-



- Camere con doccia o bagno e WC
- Pulizia quotidiana delle camere
- Tutte le camere con TV a colori e telecomando
- Tavolo e sedia
- Sapone o lozione lavante
- Servizio di accoglienza
- Telefax alla reception
- Telefono accessibile all'ospite
- Offerta ampliata di prima colazione
- Offerta di bevande nell'esercizio
- Possibilità di custodia



In aggiunta alle offerte di alberghi con 1 stella:

- Prima colazione a buffet
- Lampada da comodino
- Bagno schiuma e gel doccia
- Teli da bagno
- Articoli per l'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta ecc.)
- Possibilità di pagamento con carta di credito



In aggiunta alle offerte di alberghi con 2 stelle:

- Reception aperta 14 ore al giorno, collaboratori bilingue (tedesco/inglese) raggiungibili 24 h su 24
- Gruppo di poltrone alla reception, servizio bagagli
- Offerta di bevande e telefono in camera
- Accesso a Internet in camera o negli spazi comuni
- Asciugacapelli
- Specchio, guardaroba, reggivaligie
- Servizio lavanderia e stireria
- Cuscino e coperta supplementari su richiesta
- Sistema di gestione dei reclami degli ospiti

siti minimi francesi sono comunque simili a quelli introdotti dall'Hotelstars Union.

Una nuova denominazione: Swiss Lodge

Ma restiamo in Svizzera. Senza entrare nel dettaglio dei 270 criteri presi in esame - basati su un'inchiesta svolta presso 2746 persone in Svizzera, Germania, Gran Bretagna, USA e Francia - segnaliamo che ogni "buon allievo" della propria categoria può ottenere un label Superior finora riservato alle 3, 4 e 5 stelle e che si stanno ponendo le basi per una certificazione ecologica, Green Living. È infine nata una sesta categoria senza stelle, la Swiss Lodge.

Riferendosi a quest'ultima, Françoise Michel indica che si tratta di strutture pulite, semplici e confortevoli con criteri al di sotto di quelli che devono rispettare gli alberghi a 1 stella, come ad esempio l'assenza del bagno o della TV in camera. Un'offerta che sarà senz'altro apprezzata da famiglie o da persone con budget limitati. (FONTE FRC)

Stessi criteri "stellari" in dieci Paesi europei

L'armonizzazione della classificazione alberghiera è di competenza dell'Hotelstars Union che raggruppa le federazioni alberghiere di ben 10 stati europei (maggiori informazioni sul sito www.hotelstars.eu): a Germania, Austria, Svezia, Cechia, Ungheria e Svizzera si sono infatti aggiunti quest'anno i tre Stati baltici, Estonia, Lettonia e Lituania. L'Hotelstars Union è stato fondato nel 2009 sotto l'egida dell'Hotrec, l'organizzazione mantello europea di "Hotel, Restaurants and Cafés in Europe".

L'introduzione da parte di Hotelleriesuisse di questi nuovi criteri di classificazione degli hotel non solo è intesa come armonizzazione con gran parte d'Europa, ma anche come risposta alle esigenze della clientela del terzo millennio. Da parte sua Hotelleriesuisse aveva designato una prima classificazione già nel 1979.



Pagina a lato: portiere e accoglienza personalizzata fanno parte delle esigenze minime affinché un "palace" possa conservare le sue 5 stelle.

Ma Gastrosuisse non ci sta

Con i suoi 3200 membri, Hotelleriesuisse ha rappresentato nel 2009 circa il 77% dei pernottamenti in Svizzera. Dal 2006, la sua classificazione degli hotel è messa in discussione da Gastrosuisse, la federazione degli esercenti che conta circa 21 mila membri di cui 4000 con offerte di alloggio. Quest'ultima vuole stabilire le proprie regole e accusa l'Hotelleriesuisse di "monopolio del simbolo delle stelle".

Questa "guerra delle stelle" è passata nel frattempo in mano agli avvocati fino a giungere al Tribunale federale. E in queste ultime settimane il TF ha messo la parola fine alla diatriba emettendo una sentenza che dà ragione a Gastrosuisse, come già nel 2009 lo aveva fatto il Tribunale del commercio e la Corte di Cassazione del canton Zurigo. Gastrosuisse ha quindi la facoltà di usare le proprie stelle.

In questa pagina: i criteri per determinare la categoria degli hotel sono circa 270; le immagini illustrano alcuni di questi criteri: accessori da bagno, cassaforte, televisore, minibar, ecc.



In aggiunta alle offerte di alberghi con 3 stelle:

- Reception aperta 18 ore al giorno, raggiungibile 24 h su 24
- Poltrone e servizio di bevande, bar d'albergo
- Prima colazione a buffet o alla carta con servizio in camera
- Minibar o servizio di bevande in camera 24 h su 24
- Poltrona/divano con tavolino
- Accappatoio, ciabatte su richiesta
- Prodotti per l'igiene personale, specchio di ingrandimento, spazioso ripiano di appoggio in bagno
- Accesso a Internet e terminale Internet
- Ristorante à la carte



In aggiunta alle offerte di alberghi con 4 stelle:

- Reception aperta 24 h su 24, collaboratori plurilingue
- Portiere, servizio auto, concierge, fattorino d'albergo
- Hall con gruppi di poltrone e servizio di bevande
- Benvenuto personalizzato con fiori freschi o omaggio in camera
- Minibar e servizio in camera di cibi e bevande 24 h su 24
- Articoli per l'igiene personale
- PC Internet in camera
- Cassetta di sicurezza in camera
- Servizio di stiratura (entro un'ora), servizio lucidascarpe
- Servizio di riassetto serale