

Acolhemos com grande satisfação no seio do portal www.sentirserradaestrela.pt e na nossa rede de parcerias, todos os operadores turísticos (alojamentos, restaurantes e similares, empresas de animação turística, etc.) e as várias entidades (câmaras municipais, associações, museus, empresas, artesões, etc.) com atividades e produtos que se identifiquem com os nossos princípios e objetivos e que preencham os requisitos que apresentamos neste documento.

Aqui se reúne o turismo de qualidade da região e regiões vizinhas, na oferta turística, mas também na organização, coordenação, diversificação e promoção da oferta e da região.

Toda a atividade, produtos ou serviços, terão obrigatoriamente uma identificação com a região-alvo e deverão ter enfoque na qualidade, identidade e autenticidade.

Além de garantir padrões de qualidade adequados, pretende-se que todos os parceiros, seus proprietários e colaboradores mantenham sempre uma atitude de colaboração para com a rede de parcerias e uma atitude responsável e respeitosa perante todos os clientes e visitantes.

Podendo alguns conceitos serem considerados subjetivos, há, no entanto, aspetos indispensáveis para todos os parceiros, nomeadamente:

- Estar situado na região alvo do projeto e do portal internet, ou sejam complementares a esta, seja pela sua proximidade ou por estarem incluídos em roteiros ou atividades que a esta ou a parceiros desta região se liguem.

- Apostar em serviços e/ou produtos endógenos de qualidade e autenticidade.

- Orientação para o cliente - sempre eficiente, educado e hospitaleiro. Procurar sempre melhorar os níveis de qualidade no atendimento, produto e/ou serviços, permitindo assim a fidelização e conquista de novos clientes e mercados.

- Possuir e manter um nível de resposta às solicitações (quer por parte da Sentir+, quer por parte do cliente) que seja considerado adequado de forma a promover a satisfação de todos.

- Garantir o nível adequado de higiene, conservação, conforto e segurança das suas instalações, produtos e serviços.

- Informar sempre de forma clara e atualizada (quer ao portal, no caso dos produtos contratados ou integrados na oferta que iremos promover, quer in loco perante os clientes) os preços, regras e condições dos produtos e serviços.

- Ter noção dos direitos e deveres de ser parte integrante de uma rede de parceiros. Lembrar sempre que não estamos isolados, que o nosso potencial pode e deve valorizar o total da rede e da região, e que toda a restante oferta pode ser complementar aos serviços e produtos de cada um. Assim deverão ser promovidos e incentivadas todas as boas práticas de colaboração entre os vários parceiros do portal.

- Não ter qualquer tipo de conflito público com a empresa Sentir+ Turismo Integrado Lda., não ter posições públicas que possam colocar em causa a boa reputação e imagem do portal www.sentirserradaestrela.pt ou dos parceiros ali presentes.

- Valorizar sempre boas práticas ecológicas, culturais e ambientais, com total respeito pelas regras de respeito pela natureza, pelo património e cultura, promovendo também esses valores nas suas atividades e junto dos seus clientes.

(...)

(...)

- Ter uma atitude de responsabilidade social, respeitando integralmente os direitos dos seus colaboradores, sua formação e boas condições de trabalho.
- Ter uma atitude participativa na promoção da região – da sua qualidade e autenticidade, e ser empenhado na transmissão do mesmo e no desenvolvimento da potencialidade próprias e dos serviços desta parceria.
- Respeitar todos os preceitos legais e licenciamentos exigidos à sua atividade.

Seremos sempre livres de não incluir qualquer operador que por nós não seja considerado cumpridor dos requisitos explicitados ou que por uma questão operacional, técnica ou de imagem do portal e das várias parcerias se considere não ser adequada ou benéfica a sua presença.

A Sentir+ Lda é uma empresa de direito privado e não abdica de quaisquer direitos sobre o portal que gere, mantendo sempre e a todo o momento o direito de o alterar, acrescentar ou modificar.

Dou o meu acordo ao presente Manual de Boas Práticas e Qualidade: _____
(assinatura e carimbo)