



## **HOTEL ERIKA \*\*\***

**Via G. B. Marino 11**

**47900 Rimini**

**tel. 0541391404 - 391386**

**Cell. 338/3638824**

**abitazione: 0541381331**

**e-mail: [info@erikahotel.it](mailto:info@erikahotel.it)**

***PARLIAMO DI  
OSPITALITÀ***

## ***La nostra Storia***

L'albergo ebbe origine intorno all'anno 1955 dalla trasformazione di una struttura di civile abitazione in "Pensione Erika" gestita dalle sorelle Ugolini Rina, Dina, Nella. La capacità ricettiva era molto ridotta ma la piccola Pensione si distinse subito per qualità dei servizi e capacità gestionale. Seguirono alcuni ampliamenti e modifiche strutturali.. Nel 1987 cessò la gestione delle sorelle Ugolini iniziando la mia gestione; Renzi Laura e famiglia. La mia precedente pluriennale esperienza fu acquisita attraverso la collaborazione e gestione diretta dell'albergo Alaska (allora di dimensioni e categoria superiore all'hotel Erika) ubicato nella stessa zona. In pochi anni adeguammo la struttura alle nuove esigenze: costruzione dell'ascensore, integrazione dei bagni mancanti nelle camere. La trasformazione, ancora in atto, ha portato al rinnovo dell'arredo delle attrezzature e della qualità dei servizi.

## ***Il nostro Hotel***

Caratteristiche strutturali:

Ubicazione in zona Rimini Marina Centro, 200 m. circa dalla spiaggia, ombreggiata per la presenza di piante ad alto fusto (tigli, pini, platani) e tranquilla non essendo in prima linea sul lungomare. Presenza di ascensore, un parcheggio privato per 8-10 posti auto. Ampio terrazzo parzialmente coperto (40 m. quadrati).

Bici a disposizione gratuita dei clienti. Tutte le camere sono provviste di balcone, bagno con doccia, televisione, telefono diretto, asciugacapelli, cassaforte, ventilatore a soffitto e aria condizionata e wifi e da circa 5 anni l'aggiunta di una vasca idromassaggio professionale per capienza 5 persone.

Non strutturali:

Servizio dinamico e cortese dall'accoglienza alla partenza del cliente. Ambiente familiare, sereno. Cucina italiana-romagnola curata con menù tradizionali, con pasta di nostra produzione, piatti moderni e leggeri, arricchiti con buffet di antipasti e verdure.

## ***La nostra filosofia***

Aggiornarsi e rinnovarsi per soddisfare le aspettative del cliente abituale e nuovo. Mantenere sempre un comportamento chiaro trasparente cordiale e sincero con il cliente ed un rapporto cortese e familiare; creare quel clima di fiducia che consenta all'ospite di sentirsi a proprio agio e circondato da attenzioni, ma con discrezione e senza invadenza. Creare un'efficace informazione sul servizio di spiaggia, sulle opportunità di svago, divertimenti, sport, e di cultura incentivando quelle iniziative che valorizzano la città il centro storico e l'entroterra.

## **Miglioramenti**

Clienti fedeli e abituali che in questi ultimi anni ci hanno assicurato circa l'80% delle presenze totali stagionali.

Un incremento di nuove presenze grazie al passaparola e anche ad internet. Miglioramento nell'arco degli anni dell'arredo e del servizio. Personale di cucina qualificato e di fiducia che ci segue da anni.

- Abbiamo montato i ventilatori a soffitto in tutte le camere e condizionatori d'aria al terzo piano; rinnovato la centrale termica, munita di regolazione automatica della valvola per la circolazione a temperatura costante dell'acqua calda.

Nell'anno 2002:

- Rinnovo totale della rete idrica
- Rifacimento dei bagni di 16 stanze compresi di box doccia.
- Rete idrica per installazione nappi antincendio nei piani.

Nell'anno 2003:

- Aspirazione centralizzata per migliorare le pulizie nelle stanze e negli ambienti comuni.
- Impianto per l'eliminazione parziale del calcare in tutta la rete idrica.

Nell'anno 2004:

- Abilitazione alle carte di credito.
- Acquisto di un frigorifero, tecnologicamente avanzato, per la cucina, munito di tre settori a motorizzazione e temperatura indipendente.
- Impianto di rilevazione fumo e allarme antincendio in adempimento alle nuove normative

Nell'anno 2005:

- Dotazione delle camere e della sala di climatizzatori di classe A (basso consumo).
- Ristrutturazione dell'edificio esterno.

Nell'anno 2006:

- Ristrutturazione dell'ingresso e della sala da pranzo, con rinnovo di tendaggi, tavoli e sedie.
- Rifacimento di 5 bagni e 8 box doccia.

Rinnovate le porte e l'arredo di tre camere.

Nell'anno 2007:

-Rinnovate tutte le porte ( REI 30) e l'arredo di tre camere.

Nell'anno 2008:

-Ristrutturazione della cucina: impianti, pavimento e rivestimento.

-Rinnovata l'illuminazione del bar.

Nell'anno 2009:

-Restyling del punto luce e dell'arredamento di due camere.

-Rinnovato sito internet ( sito dinamico con nuove foto e filmato).

Nell'anno 2010:

-Ristrutturazione del terrazzo al terzo piano con arredamento piccola zona relax con vasca idromassaggio professionale per 5/6 persone.

Nell'anno 2011:

-Rinnovata totalmente la camera numero 11, wi-fi e postazione internet al piano terra.

Nell'anno 2012:

-Ristrutturazione bagni e pavimenti: rifacimento e ampliamento di 7 bagni e nuovi arredi.

-Pose in opera di nuovi pavimenti in laminato PVC in corridoi e camere del 1°, 2°, 3° piano.

-Realizzazione pagina ufficiale di face book.

-Acquisto di erogatore professionale di acqua minerale.

Nell'anno 2013:

-Acquisto di un nuovo e modernissimo forno a ventilazione per la cottura dei cibi.

-Piccoli cambiamenti d'arredo in alcune camere. Acquisto di nuovi televisori.

-Rinnovo ingresso alla sala con cancello rustico in ferro battuto, con arcata in zona sala, reception e ascensore.

Nell'anno 2014:

-Rinnovo impianto centralizzato di depurazione al sale con addolcitore LC 200 e filtro.

-Realizzazione di un nuovo impianto Wi-fi in tutto l'Hotel.

-Realizzazione di un nuovo logo con gestione nuovi e vecchi social media.

Nell'anno 2015:

-Tinteggiatura stile 800 negli ambienti del piano terra: Hall, bar, ristorante e reception.

-Controsoffitto e luci a led in sala.

Nell'anno 2016:

-Rinnovo di tutti gli infissi cassonetti e tapparelle dell'Hotel con materiale di ultima generazione.

Nell'anno 2017:

-Restyling del bar con luci a led colorate e arredo di divano e poltrone.

Nell'anno 2018:

-Restyling dell'arredamento esterno con 4 divani e poltrone in rattan, con nuova illuminazione.

### ***I nostri obiettivi***

Per gli anni a venire vorremmo, dopo una pausa che ci consenta di rispettare gli impegni finanziari dell'impresa( finanziamenti bancari), cercare di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Rifacimento del pavimento dei balconi della facciata principale dell'hotel.
- Restyling camere.

### ***Ruoli e Responsabilità***

Responsabile unica di tutta la gestione è la titolare Renzi Laura. Con lei collaborano il marito Cavalli Roberto le figlie Patrizia e Roberta.

**Cucina:** due aiuto cuoca Paola e Zinaida che collaborano con la responsabile Laura e il contributo del cuoco Aurelio.

Preparare e cucinare il menù concordato con la titolare, provvedere alla preparazione della lista giornaliera dei prodotti alimentari e non alimentari necessari al loro reparto. Devono provvedere all'igiene e alla pulizia del reparto delle attrezzature, controllare le medesime e segnalare disfunzioni e guasti. Devono conoscere le norme di sicurezza le mansioni in caso d'incendio e di pericolo. Devono rispettare il regolamento interno.

**Sala:** 2 Cameriere sala: Elda e Federica

Prendere visione dei clienti in arrivo e in partenza; insieme alla titolare provvedono all'assegnazione dei tavoli. Allestire la sala per la prima colazione, il pranzo e la cena e provvedere ai servizi medesimi. Preparare la lista dei prodotti necessari al reparto. Devono allestire il buffet della prima colazione, del pranzo e della cena. Devono provvedere all'igiene e alla pulizia del reparto e delle attrezzature, controllare le medesime e segnalare disfunzioni e guasti. Devono conoscere le norme di sicurezza le mansioni in caso d'incendio e di pericolo, rispettare il regolamento interno.

**Piani:** 2 cameriere : Emilia e Katia

Prendere visione giornaliera dei clienti in arrivo e in partenza per allestire le stanze dei clienti in arrivo. Provvedere alla pulizia e riassetto delle camere, alla sostituzione della biancheria come da regolamento, alla pulizia dei corridoi e delle scale. Segnalare tempestivamente disfunzioni e guasti. Preparare la lista dei prodotti necessari al reparto. Devono conoscere le norme di sicurezza le mansioni in caso d'incendio e di pericolo, rispettare il regolamento interno.

**Lavanderia:** collaboratrice tuttofare : Margherita

Provvede al caricamento e funzionamento delle lavatrici, a stendere raccogliere piegare e stirare la biancheria. Deve provvedere all'igiene e alla pulizia del reparto e delle attrezzature, controllare le medesime e segnalare disfunzioni e guasti. Devono conoscere le norme di sicurezza le mansioni in caso d'incendio e di pericolo, rispettare il regolamento interno.

**Reception:** Il servizio è curato direttamente dal titolare e da Francesco ed Elena, in collaborazione con il marito e che si occupa anche del bar.

Si preoccupa di ricevere e fissare le prenotazioni, si occupa della corrispondenza. Mantiene i contatti con i clienti e con il personale di tutti i reparti e ne cura i rapporti. Cura l'accoglienza del cliente , la registrazione dei dati. Il Coniuge Cavalli Roberto espleta tutte funzioni amministrative e contabili. Tutti i componenti della reception collaborano coi vari reparti nei momenti di necessità.

**Gestione acquisti:** viene curata direttamente da Cavalli Roberto (coniuge della titolare).

### ***Le nostre regole per il personale e per la famiglia***

- 1) La cura della propria persona ed un abbigliamento adeguato nell'ambiente di lavoro, non sono elementi di una regola costrittiva bensì naturali e spontanei principi di vita quotidiana.
- 2) I rapporti interpersonali sono occasioni per arricchire la propria esperienza e personalità.
- 3) Un clima sereno, il rispetto reciproco, una collaborazione vera e un valido impegno nell'ambiente di lavoro contribuiscono in maniera determinante alla qualità del servizio.
- 4) Il cliente è un ospite "unico" per cui tutti s'impegnano per una prestazione di servizio personalizzata.
- 5) Il personale venuto a conoscenza delle abitudini e delle esigenze manifestate dal cliente le valuta nell'interesse collettivo e cerca di

soddisfarlo in relazione alle proprie possibilità e competenze o lo invita a rivolgersi alla responsabile dell'albergo.

- 6) Ogni reclamo dell'ospite può contribuire a migliorare la qualità del servizio.
- 7) Chiunque riceve un reclamo, per inefficienza o disservizi indipendentemente dalle proprie responsabilità, s'impegna a gestire la situazione allo scopo unico di risolvere il problema e fare in modo che in futuro possa essere evitato.
- 8) Ciascuno s'impegna nell'espletamento delle proprie funzioni, consapevole dell'importanza del proprio ruolo al raggiungimento dell'obiettivo comune.
- 9) Tutti gli operatori sono impegnati nel favorire l'inserimento del nuovo personale che verrà affiancato informato del proprio ruolo (capacità e competenze) e seguito nel periodo di prova.
- 10) Tutto il personale ed in particolare quello nuovo, deve essere formato ed informato, della normativa sulla sicurezza e sulla HACCP perché possa prenderne conoscenza e consapevolmente impegnarsi nell'osservanza delle disposizioni che lo riguardano.