



Ajuntament de Pau

Guia per millorar l'experiència de client dels establiments d'ús turístic.

Converteix cada estada en una experiència inoblidable.

Índex

1 · Benvinguda i Filosofia	3
2 · La Fase Prèvia: Conquerir abans de Rebre	4
3 · L'Arribada: El Moment de la Veritat	6
4 · Durant l'Estada: L'Hospitalitat Invisible	7
5 · La Gestió d'Incidències: De Problema a Oportunitat	9
6 · El Comiat: Fidelització i Reputació Online	10
7 · Estratègia d'Elevació de l'Experiència	11
8 · Millora dels Habitatges: Espais, Equipaments i Confort	12
9 · Checklist Final de Control de Qualitat (Servei)	15
10 · Checklist d'Inversió en l'Habitatge	17
11 · Resum en 13 Punts Clau	18

1 · Benvinguda i Filosofia

Benvolgut/da propietari/a,

Des de l'Ajuntament de Pau ens plau posar a la vostra disposició aquesta guia concebuda especialment per als propietaris dels habitatges de turisme rural, els autèntics ambaixadors del nostre municipi.

La vostra tasca va molt més enllà d'oferir allotjament: com a autèntics ambaixadors de Pau, sou els guardians de la calidesa, la tranquil·litat i l'autenticitat que caracteritzen l'Empordà.

Aquesta guia no vol ser una imposició, sinó una eina de millora i suport a la vostra feina.

El mercat turístic actual és molt exigent, per tant hem d'intentar millorar cada dia l'experiència de client. Els viatgers ja no busquen només quatre parets i un llit; busquen experiències sensorials, connexions autèntiques i una hospitalitat sincera.

La diferència entre una estada corrent i una de memorable sovint es troba en els detalls i la capacitat d'anticipar-se a les necessitats — tant en el tracte que ofereix com en l'estat de conservació i el confort del propi habitatge.

“En el turisme rural, no venem llits; venem records, connexió amb el territori i tranquil·litat.”

Amb aquesta guia, volem ajudar-vos a perfeccionar cada punt de contacte amb el vostre client, des del primer missatge de reserva fins a l'últim adéu, i alhora orientar-vos en la millora progressiva de la mateixa casa, garantint així la seva satisfacció i la reputació de l'establiment.

Amb la finalització de la temporada d'estiu, us convidem a consultar aquesta guia per preparar amb temps les millores de cara a la propera temporada.

Si teniu qualsevol consulta o voleu aprofundir en algun aspecte concret dels consells que figuren en aquesta guia podeu escriure a hola@pau.cat i us ajudarem.

2 · La Fase Prèvia: Conquerir abans de Rebre

El viatge del client comença molt abans que obri la vostra porta. Una comunicació clara, proactiva i detallada elimina friccions, transmet confiança i estableix una expectativa alta.

2.1 Comunicació de benvinguda

Contactar immediatament (en menys de 24 hores) per agrair la reserva és essencial. Utilitzeu el seu nom de pila per establir calidesa. Aquest missatge no és només logístic: és emocional.

- Personalitzeu el primer missatge amb alguna referència a la data de l'estada o al motiu de la reserva, si el coneixeu.
- Confirmeu l'hora prevista d'arribada per poder preparar la casa amb precisió.

2.2 La guia digital d'accés i GPS

Al medi rural, el GPS pot fallar o portar per camins difícils. Envieu una guia digital (mòbil/PDF) entre 48 i 72 hores abans de l'arribada, molt visual.

- La ubicació exacta per a Google Maps / Apple Maps.
- Fotografies d'interseccions clau o desviaments poc visibles.
- Explicació clara de l'estacionament (on, com i restriccions).
- Un avís sobre la cobertura mòbil de la zona (on es perd el senyal), per evitar que el client se senti perdut sense poder trucar.

2.3 El filtre d'expectatives

Pregunteu-ho amb naturalitat abans de l'arribada. Alguns exemples:

- “Veniu a celebrar algun esdeveniment?”
- “Necessiteu la llar de foc preparada?” (segons la temporada)
- “Hi ha nens o nenes petits o mascotes?” (per adequar espais i seguretat)
- “És la primera vegada que veniu a l'Alt Empordà?” (per calibrar quantes recomanacions locals oferir)

2.4 Automatització i eines digitals

Sense perdre el tracte proper, algunes eines senzilles us estalvien temps i redueixen errors:

- Missatges automàtics programats (agraïment, guia d'accés, recordatori de check-in) a través del gestor de reserves o d'aplicacions de missatgeria.
- Un únic document digital (Google Doc, PDF, bloc o pàgina web senzilla) amb tota la informació de la casa, actualitzable en qualsevol moment en català, castellà, francès i anglès mínim.
- Codis QR a la porta o a la taula de la cuina que enllacin al manual digital, al Wi-Fi i als contactes d'emergència.
- Un calendari compartit amb la persona que fa la neteja i el manteniment per evitar solapaments amb les entrades.

2.5 Personalització segons el perfil de client

No totes les estades busquen el mateix. Adaptar petits detalls al perfil de qui arriba multiplica la percepció de qualitat sense un cost afegit rellevant:

- **Parelles i escapades romàntiques:** il·luminació suau, alguna espelma i informació de restaurants amb encant per a sopars especials.
- **Famílies amb infants:** material de seguretat (protectors de cantonades, tanques d'escala si cal) i activitats a l'aire lliure properes.
- **Grups d'amics:** informació sobre espais exteriors per compartir, jocs de taula i recomanacions de zones per fer un àpat en grup.
- **Teletreballadors i estades llargues:** confirmeu la qualitat de la connexió Wi-Fi i indiqueu un espai de la casa ben il·luminat i tranquil per treballar.

Checklist pre-arribada

- ☐ Missatge d'agraïment enviat (menys de 24 h)
- ☐ Guia visual d'accés enviada (48 h abans)
- ☐ Llar de foc / calefacció / aire condicionat programats
- ☐ Detall local de benvinguda preparat
- ☐ Clau Wi-Fi visible i accessible
- ☐ Pregunta sobre expectatives i necessitats especials enviada
- ☐ Detalls adaptats al perfil del grup (parella, família, amics, teletreball)

3 · L'Arribada: El Moment de la Veritat

Els primers deu minuts dins la casa condicionen entre el 70 % i el 80 % de la valoració global.

El client arriba cansat de la carretera; el vostre espai ha d'oferir-li un “respir”.

3.1 El confort climàtic i sensorial

Mai no rebeu un client en una casa freda o en penombra.

L'espai ha d'estar “viu” quan el client hi entra.

- Hivern: calefacció engegada amb antelació (21 °C) o llar de foc carregada i a punt per encendre.
- Estiu: casa ventilada, amb l'aire condicionat (27 °C) o els ventiladors activats per a una temperatura suau.
- Olor: aroma natural i subtil (lavanda, romaní, fusta neta) que elimini l'olor de “casa tancada”.

3.2 El detall de benvinguda “Km 0”

No utilitzeu detalls genèrics. Feu servir productes del territori de Pau o de l'Alt Empordà per marcar la diferència: oli d'oliva de Pau, vi de l'Alt Empordà o mel d'apicultor d'un poble pròxim.

3.3 Check-in àgil

Si la recepció és presencial, reduïu la burocràcia al mínim i prioritzeu el descans del client.

Si és digital, un codi QR de benvinguda a la taula és indispensable.

3.4 Accessibilitat i necessitats especials

Cada cop més viatgers valoren saber, abans d'arribar, si la casa s'adapta a les seves necessitats:

- Indiqueu clarament a la fitxa de la casa si hi ha esglaons, desnivells o portes estretes.
- Prepareu un bressol, trona o protectors d'endolls si heu confirmat que hi ha criatures petites.
- Per a hostes grans o amb mobilitat reduïda, ofereix tovalloles addicionals a l'abast i informació sobre la distància fins al centre del poble.
- Si accepteu mascotes, deixeu preparats un bol d'aigua i una manta o llit per a l'animal.

3.5 La primera impressió exterior

Abans que el client obri la porta, ja s'està formant una opinió de la casa. L'exterior és tan important com l'interior:

- Camí d'accés i entrada nets, sense males herbes ni restes de poda o eines de manteniment a la vista.
- Bústia, número de la casa i porta ben identificats i en bon estat.
- Il·luminació exterior encesa si l'arribada pot ser de nit, especialment en zones sense enllumenat públic proper.
- Zona d'aparcament clarament delimitada i sense obstacles.

4 · Durant l'Estada: L'Hospitalitat Invisible

En el turisme rural, l'amfitrió perfecte s'ha de percebre com “invisible”, però estant “sempre disponible”. El client valora la seva privacitat per sobre de tot.

4.1 La regla de la presència invisible

Aquest equilibri és clau. A mitja tarda del primer dia, envieu un únic missatge:

“Bon dia [Nom], esperem que hàgiu descansat molt bé. Qualsevol cosa que necessiteu (per la casa o per plans de la zona), som a un missatge.”

Si la casa té llar de foc, és un bon moment per recordar-los on és la llenya extra, sense interferir presencialment.

4.2 L'ambaixador local

Sou l'expert del destí. Recomaneu allò que no surt a Google Maps. Creeu un dossier visual en català, castellà, francès i anglès mínim amb informació de:

- La fleca del poble o d'un poble pròxim amb el millor pa de pagès.
- El petit restaurant familiar sense rètol on es menja un bon arròs empordanès.
- El camí o paratge local menys conegut per veure la posta de sol sobre la plana de Pau.

4.3 Gestió preventiva del manteniment

Realitzeu una revisió a fons abans de cada entrada. El client no hauria de detectar mai una bombeta fosa o una aixeta que degoti.

Millor usat i net que nou i brut.

4.4 Famílies i mascotes

- Prepareu un petit racó de jocs o llibres per a mainada, especialment els dies de pluja.
- Informeu de zones de bany o d'aigua properes i de les seves normes de seguretat.
- Faciliteu un mapa amb rutes aptes per anar amb gos i indiqueu si hi ha zones amb bestiar o cultius on cal dur-lo lligat.

4.5 Sostenibilitat i turisme responsable

Un turisme rural coherent amb el territori de Pau també té cura del seu entorn:

- Faciliteu la separació de residus amb cubells clarament identificats i informació sobre els punts de recollida del municipi en diversos idiomes.
- Prioritzeu productes de neteja i amenitats de baix impacte ambiental.
- Animeu els hostes a estalviar aigua i energia amb missatges positius, no punitius (per exemple, informant de l'origen de l'aigua del pou en època de sequera).
- Recomaneu comerç i restauració de proximitat per repartir el benefici econòmic entre el teixit local.

4.6 Itineraris i propostes segons la durada de l'estada

Un dossier únic per a tothom queda curt en estades llargues. Adapteu les propostes segons els dies de què disposi el client:

- **Estades d'1-2 nits:** prioritzeu un únic imprescindible (una ruta curta, un restaurant, un mirador) per no saturar-los d'opcions.
- **Estades de 3-4 nits:** oferiu un pla per dia, combinant platja o muntanya, poble i gastronomia, sense sobrecarregar cap jornada.
- **Estades d'una setmana o més:** incloeu-hi un dia de “no-fer-res” recomanat i propostes escalonades perquè descobreixin la zona a poc a poc, evitant repetir experiències similars.

5 · La Gestió d'Incidències: De Problema a Oportunitat

Al medi rural, igual que a la ciutat, les avaries hi són presents (talls de llum, caldera, fallades de Wi-Fi). La diferència operativa entre una valoració d'una estrella i una de cinc sovint es troba en com hi reaccioneu i no tant en l'avaria en si.

5.1 Protocol de resposta immediata

1. Escolta activa i empatia: no justifiqueu mai amb frases com “és que aquí això passa sovint”. Agraïu l'avís i assumiu la molèstia.
2. Manteniment concertat (90 minuts): tingueu acordats telèfons directes d'electricista, lampista i tècnic de caldera de la zona de Pau o Figueres per a emergències.
3. Compensació generosa: si la incidència ha afectat el confort (per exemple, aigua freda unes hores), compenseu d'ofici amb llenya extra gratuïta, una cistella de productes de Pau com a disculpa, o un “late check-out” sense cost.

5.2 Gestió de ressenyes negatives

Malgrat un bon protocol, de vegades arriba una valoració poc favorable.

Com respondre-hi marca tant o més que la incidència original:

- Responeu sempre, en un termini curt (24-48 h), amb to serè i sense posar-vos a la defensiva.
- Reconeixeu el que sigui vàlid del comentari abans d'explicar el context o la solució aplicada.
- Eviteu discutir en públic; si cal aprofundir, ofereu un contacte directe per correu o telèfon.
- Utilitzeu la resposta pública com a oportunitat per mostrar futurs hostes com resoleu els problemes amb eficiència, educació i respecte.

5.3 Manteniment preventiu programat

La millor incidència és la que mai no arriba a produir-se. Establiu una rutina de revisions periòdiques, no només abans de cada entrada:

- Revisió mensual d'electrodomèstics, caldera, aire condicionat i sistemes de calefacció fora de temporada alta.
- Comprovació trimestral de detectors de fum i extintors, amb registre escrit de la data i el resultat.
- Inspecció anual de teulada, canals i desguassos abans de la temporada de pluges de tardor.
- Manteniment del pou, la fossa sèptica o la depuradora segons el calendari que recomani l'instal·lador.

6 · El Comiat: Fidelització i Reputació Online

El tancament de l'estada ha de ser tan acollidor com la benvinguda. Un check-out complicat pot fer malbé tot el record d'una gran setmana.

6.1 “Late check-out” com a valor afegit

Si no teniu entrada el mateix dia, oferiu-lo voluntàriament. És un dels gestos operatius més valorats en línia:

“[Nom], com que avui no tenim entrada, us podeu quedar fins a les 16.00 h per aprofitar el diumenge amb calma. Bon viatge de tornada!”

6.2 Sol·licitud elegant de ressenya

Envieu un missatge càlid 3-4 hores després de la marxa, quan ja siguin a casa:

“Esperem que el viatge de tornada hagi anat bé. Ha estat un plaer rebre-us. Si heu gaudit de l'estada, ens ajudaria moltíssim que compartíssiu la vostra experiència a [enllaç a Google / EscapadaRural]. Ens ajuda molt a seguir millorant.”

Dada d'interès

Les ressenyes amb fotografies locals (d'un oli, un restaurant o un paisatge de la zona) generen un 78 % més d'interacció i de confiança entre els nous clients.

6.3 Programa de fidelització

- Oferiu un petit descompte o un detall exclusiu als hostes que repeteixin estada a la vostra casa.
- Manteniu una llista de contactes (amb el seu consentiment) per informar-los de novetats o de temporades tranquil·les amb bon preu.
- Convideu els antics hostes a seguir les xarxes socials de la casa i del municipi per mantenir el vincle amb Pau fora de temporada.

6.4 Anàlisi i millora contínua

Cada estada acabada és una font d'informació per a la següent:

- Anoteu, cas per cas, les preguntes que repeteixen els hostes: sovint indiquen informació que falta al dossier de benvinguda.
- Reviseu trimestralment les valoracions rebudes buscant patrons (queixes recurrents sobre soroll, temperatura, neteja...) per prioritzar millores.
- Compareu l'ocupació i la valoració mitjana per temporades per detectar si cal ajustar preus, serveis o comunicació en algun període.

7 · Estratègia d'Elevació de l'Experiència

Voleu millorar la rendibilitat? Creeu paquets que aprofitin la ubicació privilegiada de Pau, entre vinyes i oliveres, i les rutes pels Aiguamolls i el Parc Natural del Cap de Creus.

Nom del paquet	Operació clau (propietari/a)	Experiència del client
Oli de Pau	Deixar cistella amb oli, pa de pagès, tomàquet local i guia de tast d'oli (Km 0).	Tast privat a la llar de foc a l'arribada.
Ruta de les Vinyes	Mapa de rutes marcat i ampolla de vi local.	Passeig entre vinyes amb picnic inclòs.
Calma Empordanesa	Set d'aromes locals (espelmes, difusor) i late check-out.	Cap de setmana de desconexió sensorial.
Pau en Família	Guia d'activitats infantils, jocs de taula i cistella de berenar Km 0.	Cap de setmana tranquil per a famílies amb mainada.
Pedala l'Empordà	Lloguer de bicicletes concertat i mapa de rutes cicloturistes.	Descoberta activa del pla de l'Empordà des de la bicicleta.
Nit d'Estrelles	Mantes, guia d'astronomia local i recomanació de mirador sense contaminació lumínica.	Vespre de contemplació del cel de l'Alt Empordà.
Aiguamolls i Cap de Creus	Mapa combinat de rutes als Aiguamolls de l'Empordà i al Parc Natural del Cap de Creus, amb horaris i punts d'observació.	Jornada de natura i paisatge entre dos espais naturals emblemàtics.

Consell d'aplicació

Presenteu aquests paquets com a opcions afegides al moment de la reserva o com a sorpresa inclosa en estades de tres nits o més. No cal encarir el preu base de la casa: sovint el valor percebut del detall supera de llarg el seu cost real.

8 · Millora dels Habitatges: Espais, Equipaments i Confort

L'experiència del client no depèn només del tracte rebut: la qualitat, l'estat i el disseny de l'habitatge en són la base. Aquest apartat recull consells pràctics per anar millorant progressivament la casa, sense necessitat de grans reformes immediates.

⚠ **Recomanació: instal·lació de climatització (AACC)**

Amb caràcter de recomanació quasi obligatòria, els habitatges de turisme rural haurien de disposar d'un sistema de climatització (aire condicionat fred/calor - AACC) instal·lat a les estances principals: sala d'estar i/o les habitacions.

Ja no es considera un extra, sinó un requisit bàsic de confort davant les temperatures elevades de l'estiu a l'Empordà i les exigències actuals dels hostes. Prioritzeu sistemes silenciosos (tipus split, un aparell per estança) i, si és possible, amb funció de fred i calor per cobrir també l'hivern, sobretot de baix consum.

Un sobrecost de 200-300 € en la compra d'un aparell eficient pot significar un estalvi energètic de fins a 1.000 € anuals en consum d'electricitat, segons la tecnologia utilitzada de diversos fabricants. Consulteu al vostre instal·lador de confiança. Els propietaris que encara no en disposin l'haurien d'incorporar en el termini més curt possible dins la seva planificació d'inversions.

8.1 Distribució i espais comuns

Un espai ben pensat es percep més gran i més confortable, encara que els metres quadrats no canviïn:

- Doneu prioritat visual i d'espai al menjador i la sala d'estar: són els llocs on la família o el grup passa més temps junts.
- Eviteu la sobrecàrrega de mobles o decoració: com menys elements, més sensació de calma i d'ordre.
- Creeu, si l'espai ho permet, un racó de lectura o de treball tranquil, separat de la zona principal de pas.
- Assegureu una bona senyalització interna (habitacions, banys, sortida) especialment en cases grans o de diverses plantes.

8.2 Habitacions: descans de qualitat

El llit és, amb diferència, l'element que més influeix en la valoració final d'una estada:

- Envelliu i renoveu matalassos i coixins de manera periòdica; ofereix coixins de diferents fermeses quan sigui possible. Molt important invertir en matalassos de qualitat.
- Roba de llit de qualitat, blanca o de tons neutres, que transmeti sensació de neteja immediata.
- Cortines o persianes opaques (blackout) per garantir un descans real, sobretot a l'estiu amb dies llargs.
- Endolls accessibles a banda i banda del llit, i una làmpada de lectura individual per capçal.
- Armari o calaixera suficient perquè els hostes puguin desfer l'equipatge, fins i tot en estades curtes.
- Instal·leu ventiladors en els sostres de les habitacions principals.

- Instal·leu mosquiteres a totes les finestres i portes exteriors de la casa, especialment a les habitacions i als accessos a l'exterior (cuina, terrassa): milloren molt el descans nocturn a l'estiu i eviten la presència d'insectes, molt habituals al medi rural, sense necessitat de mantenir les obertures tancades.

8.3 Banys: confort i funcionalitat

- Bona pressió i temperatura estable de l'aigua calenta; és una de les queixes més habituals en cases rurals antigues. WC i tapes en bon estat, sense desperfectes ni taques, canviar-les periòdicament.
- Il·luminació clara al voltant del mirall, a 30 cm màxim de la paret del mirall, no només al sostre.
- Estenedor o barra addicional per a tovalloles, i un lloc per deixar l'estoig de neteja personal a l'abast.
- Ventilació eficaç (finestra o extractor) per evitar humitats i males olors, un punt crític en habitatges antics de pedra.

8.4 Cuina: equipament complet

Molts hostes de turisme rural valoren poder cuinar amb calma, especialment amb productes locals:

- Bateria de cuina completa i en bon estat: no n'hi ha prou amb “una paella i dues olles”.
- Ganivets esmolats, taula de tallar suficient i estris bàsics (obrellaunes, tirabuixó, ratllador).
- Electrodomèstics essencials en bon funcionament: nevera, forn o microones, torradora i cafetera.
- Un petit rebost amb oli, sal, espècies bàsiques, cacao soluble, llet, cafè o te de cortesia per a la primera nit, quan encara no han pogut anar a comprar.

8.5 Espais exteriors: terrassa, jardí, piscina i hort

A Pau, l'exterior sovint és el gran diferencial respecte a un allotjament urbà:

- Mobiliari exterior còmode i a l'ombra (para-sol, pèrgola o arbrat) per a les hores de més calor.
- Instal·leu una pèrgola o un altre element fix d'ombra a la zona de menjador exterior, amb unes dimensions mínimes que permetin col·locar còmodament una taula i quatre cadires, més l'espai de pas al voltant perquè els hostes es puguin moure sense topar-hi (recomanem almenys 5 x 5 m d'espai útil).
- Barbacoa o espai per cuinar a l'aire lliure, amb instruccions clares d'ús i seguretat.
- Si hi ha piscina, manteniu-la amb un tractament d'aigua correcte i informació visible sobre profunditat i normes d'ús. Instal·leu tanques tèxtils sintètiques de seguretat per evitar accessos no desitjats dels més petits.
- Un petit hort o jardí d'herbes aromàtiques (romaní, farigola, alfàbrega) que els hostes puguin fer servir: reforça la connexió amb el territori a cost molt baix.
- Il·luminació exterior càlida per a les nits d'estiu, sense contaminar en excés el cel nocturn de la zona.

8.6 Tecnologia i domòtica al servei del confort

La tecnologia ha de facilitar l'estada, mai complicar-la:

- Connexió Wi-Fi estable i amb bona cobertura a totes les estances, incloent-hi l'exterior si és possible.
- Panys intel·ligents o caixes de seguretat per a claus, útils per a check-in autònom sense perdre el tracte personal en el primer contacte.
- Termòstats intel·ligents que permetin programar la temperatura abans de l'arribada des del mòbil.
- Televisor amb accés a plataformes de continguts, ben senyalitzat amb instruccions senzilles per a persones no familiaritzades amb la tecnologia.

8.7 Eficiència energètica i sostenibilitat constructiva

Invertir en sostenibilitat millora l'experiència (menys soroll, temperatura més estable) i redueix costos a mitjà termini:

- Valoreu l'aïllament de finestres i teulada: redueix sorolls exteriors i estabilitza la temperatura interior, tant a l'hivern com a l'estiu.
- Estudieu la instal·lació de plaques solars o d'aerotèrmia si encara no en disposeu, especialment per a l'aigua calenta sanitària.
- Substituïu progressivament la il·luminació per tecnologia LED de baix consum i llum càlida.
- Instal·leu airejadors d'estalvi d'aigua a aixetes i dutxes, imperceptibles per al client però amb impacte real en el consum.

8.8 Identitat arquitectònica i disseny d'interiors

Un habitatge de turisme rural a Pau ha de sentir-se diferent d'un pis de ciutat o d'un hotel estàndard:

- Manteniu i poseu en valor els elements arquitectònics originals (pedra vista, bigues de fusta, arcs) sempre que sigui possible.
- Trieu mobiliari i tèxtils de materials naturals (fusta, lli, cotó, fibres vegetals) coherents amb l'entorn rural.
- Incorporeu petits elements decoratius de proximitat: ceràmica, oli o vi de la zona exposats com a decoració, no només com a detall de benvinguda.
- Eviteu la decoració massa impersonal o d'"hotel genèric": unes fotografies del poble o del paisatge de Pau aporten més calidesa que làmines decoratives sense relació amb el lloc.
- Eviteu vinils decoratius impersonals amb escrits com "love" o "frases filosòfiques" que no toquen.

8.9 Seguretat, accessibilitat i compliment normatiu

Abans que estètics, alguns aspectes són imprescindibles per llei i per responsabilitat amb els vostres hostes:

- Detectors de fum operatius a totes les plantes i extintor accessible i senyalitzat.
- Botiquí de primers auxilis bàsic, visible i degudament reposat.
- Barana i proteccions adequades en escales, terrasses elevades o piscines, especialment si s'accepten famílies amb infants.
- Verificació periòdica que l'habitatge compleix la normativa turística i de seguretat vigent aplicable a Catalunya per a establiments de turisme rural.

Prioritats d'inversió

No cal fer-ho tot alhora. Aquesta taula ajuda a planificar les millores segons el seu impacte i el termini raonable per abordar-les:

Termini	Millores recomanades	Impacte esperat
Prioritat màxima	Instal·lació de sistema de climatització fred/calor (AACC) a la sala d'estar i totes les habitacions.	Requisit bàsic / no ajornable
Curt termini (0-3 mesos)	Roba de llit i tovalloles noves, il·luminació de lectura, rebost bàsic, revisió de detectors de fum, pintura, ordre i neteja d'exterior.	Alt / cost baix
Mitjà termini (3-12 mesos)	Matalassos, cortines blackout, bateria de cuina completa, mobiliari exterior, barbacoa, pintura, hort d'aromàtiques, panys intel·ligents.	Alt / cost mitjà
Llarg termini (1-3 anys)	Aïllament de finestres i teulada, plaques solars o aerotèrmia, reforma de banys, reforma de cuina, piscina o ampliació d'espais exteriors.	Molt alt / cost elevat

9 · Checklist Final de Control de Qualitat (Servei)

Aquesta taula és un resum operatiu de compliment que cal repassar abans de cada check-in.

Àrea operativa	Compliment (Sí/No)	Observacions de qualitat
Pre-arribada	☐ / ☐	GPS enviat, temperatura programada (21 °C a l'hivern i 27 °C a l'estiu).
Benvinguda sensorial	☐ / ☐	Detall Km 0 preparat, aroma natural, llums càlides enceses. Eviteu ambientadors forts o de lavabo.
Higiene i neteja	☐ / ☐	Roba de llit impecable, tovalloles plegades, cap olor a tancat, bosses d'escombraries disponibles.
Cuina i bàsics	☐ / ☐	Oli, sal, cafè i te variat de cortesia, alguna ampolla d'aigua, sabó i/o pastilles per al rentaplats.
Dossier d'informació	☐ / ☐	Clau Wi-Fi visible, números d'emergència i guia de l'ambaixador local.
Climatització / llar de foc	☐ / ☐	Calefacció o A.A. provats, reserves de llenya extra plenes. Consells de seguretat de la llar de foc escrits en diversos idiomes i en llocs visibles.
Accessibilitat i necessitats especials	☐ / ☐	Adaptacions confirmades segons el filtre d'expectatives previ d'atenció al client.
Sostenibilitat	☐ / ☐	Separació de residus disponible, amenitats de baix impacte ambiental.
Check-out àgil	☐ / ☐	Sortida flexible confirmada si és possible, missatge enviat 3 h després.

10 · Checklist d'Inversió en l'Habitatge

Recomanem repassar aquesta taula un cop l'any, fora de temporada alta, per planificar les millores de la casa amb calma i sense pressa.

Àmbit de l'habitatge	Revisat (Sí/No)	Punts a verificar
Climatització (AACC) — Prioritari	☐ / ☐	Sistema d'aire condicionat fred/calor instal·lat a sala d'estar i totes les habitacions.
Espais comuns	☐ / ☐	Distribució clara, mobiliari en bon estat, senyalització interna suficient.
Habitacions	☐ / ☐	Matalassos i coixins en bon estat, blackout, endolls accessibles, armari suficient, mosquiteres a les finestres.
Banys	☐ / ☐	Aigua calenta estable, il·luminació al mirall, ventilació sense humitats, tapes de WC en molt bon estat.
Cuina	☐ / ☐	Bateria completa, ganivets esmolats, cuberteria, electrodomèstics funcionant correctament.
Exteriors	☐ / ☐	Mobiliari a l'ombra, pèrgola per a taula i 4 cadires, barbacoa segura, piscina i hort ben mantinguts, il·luminació nocturna.
Tecnologia	☐ / ☐	Wi-Fi estable a totes les estances, pany o caixa de seguretat operatius, termòstat revisat.
Eficiència energètica	☐ / ☐	Aïllament, il·luminació LED, airejadors d'estalvi d'aigua instal·lats.
Identitat i disseny	☐ / ☐	Elements originals en valor, decoració coherent amb l'estil rural de Pau.
Seguretat i normativa	☐ / ☐	Detectors de fum, extintor, botiquí i baranes revisats; llicència turística vigent.

11 · Resum en 13 Punts Clau

1. Responen a totes les sol·licituds de reserva en menys de 24 hores.
2. Faciliten la guia digital d'accés amb una antelació d'entre 48 i 72 hores.
3. Interesseu-vos per les preferències i necessitats específiques dels vostres hostes.
4. Assegureu una benvinguda acollidora amb la casa ben ventilada, a una temperatura adequada i lliure d'olors rescloses o fragàncies artificials intenses.
5. Oferiu permanentment un detall de cortesia amb productes locals de Km 0.
6. Mostreu-vos accessibles i atents en tot moment, respectant sempre la privacitat durant la visita.
7. Aconselleu rutes i propostes locals autèntiques, adaptades a la durada de l'estada.
8. Gestioneu qualsevol contratemps practicant l'escolta activa inicial i oferint una compensació adequada posteriorment.
9. Proposeu la possibilitat d'un "late check-out" quan la disponibilitat ho permeti i sol·liciteu la ressenya de manera amable.
10. Promoueu la protecció de l'entorn: el suport al comerç de proximitat i la sostenibilitat són pilars fonamentals de l'experiència.
11. Inverteix de manera constant i planificada en l'habitatge: descans, cuina i exteriors són els àmbits amb més impacte en la valoració.
12. Revisa periòdicament seguretat, normativa i eficiència energètica: protegeixen els hostes i redueixen costos a llarg termini.
13. Instal·la climatització (AACC) a totes les estances principals: és una recomanació quasi obligada, no un extra opcional amb les temperatures registrades d'aquest passat estiu.

GRÀCIES PER EL VOSTRE INTERÈS I TEMPS

L'Ajuntament de Pau us agraeix la vostra dedicació a fer del nostre municipi un destí d'excel·lència.

Ajuntament de Pau · Turisme i Empresa

www.pau.cat

hola@pau.cat



Ajuntament de Pau

Amb l'assessorament de:

Parafernalía
CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT