

HOTEL PRINCIPE FORTE DEI MARMÌ

POLITICA PER LA QUALITÀ CLIENTE – REVISIONE 2023



Revisione n.	Data	Modifiche apportate
1	27/11/2023	Aggiornamento layout grafico con nuovo font e logo e aggiornamento ruoli Financial Manager e Spa Director
2	19/03/2024	Aggiornamento ISO 9001

La Principe hotel management srl è un albergo 5 stelle lusso, l'hotel "Principe Forte dei Marmi", possiede anche una concessione balneare: "Bagno Dalmazia" con annessa attività di ristorazione. Sin dal 2010, anno di apertura, ha puntato sulla qualità dei propri servizi affermandosi anno dopo anno sul mercato come un ottimo albergo. Adesso vogliamo raccogliere tutto il nostro lavoro e descriverlo. Attraverso il nostro Manuale Sistema Integrato Qualità e Ambiente e le nostre procedure interne descriveremo il funzionamento di questa azienda, e spiegheremo perché si ritiene un'azienda di qualità identificando concretamente le azioni che utilizziamo per il continuo miglioramento.

Per continuare a rafforzare la nostra identità, soddisfare al meglio i clienti e perseguire gli obiettivi di crescita e sviluppo, desideriamo migliorare il nostro livello qualitativo e aggiornare tutti i processi in cui questo concetto ricopre un ruolo fondamentale. Siamo consapevoli del fatto che l'adozione di un Sistema Qualità comporta non solo una chiara definizione degli obiettivi da raggiungere, ma anche delle modalità con cui si devono perseguire, l'individuazione di attività che influenzano il livello di qualità del servizio e la programmazione di momenti di controllo.

Il nostro impegno:

La **Politica per la Qualità** definita dal management del hotel Principe pone al centro delle attività la soddisfazione dei clienti e la conformità del servizio. Questi risultati sono raggiungibili attraverso la comprensione di cosa si intende per qualità.

Ci siamo riuniti più volte in questi anni per capire cos'è la qualità per noi del Principe, come possiamo valutare la qualità dei nostri svariati servizi, come si valuta la qualità del nostro prodotto, abbiamo nel tempo definito il nostro obiettivo di qualità, come viene percepita in azienda e fuori dall'azienda.

Sappiamo che la qualità si basa sulla relazione tra il cliente e noi; anche se si tratta di servizi offerti, il cliente valuta il prodotto, il cliente paga per il prodotto, la qualità del prodotto/servizio offerto deve sempre migliorare.

Cercando una definizione di qualità, abbiamo considerato le diverse caratteristiche del nostro prodotto sia dal punto di vista del Cliente, sia dal nostro, ricercando obiettivi da perseguire che non siano influenzati dalla soggettività e dall'evoluzione continua che contraddistingue il mondo dell'ospitalità, ma che costituiscano la nostra vision e lo stile di Principe nella progettazione e gestione dei servizi.

Gli obiettivi principali che il Direttore e tutto lo Staff hanno individuato e si impegnano a perseguire per garantire la soddisfazione degli Ospiti sono:

- seguire il nostro Ospite dalla prenotazione, ancora prima del suo arrivo, fino al rientro a casa;
- saper soddisfare, se non anticipare, ogni richiesta dell'Ospite durante il soggiorno;
- capire durante il soggiorno se i nostri servizi sono in linea con le sue aspettative;
- rispettare gli standard aziendali, compresi quelli riconosciuti dalla Leading Hotel of the World. Regolari audit esterni certificano il nostro impegno;
- per soddisfare e superare le aspettative dei nostri ospiti, rendere tutto lo staff consapevole del proprio ruolo di attore principale nel raggiungimento di questo obiettivo;

PRINCIPE FORTE *dei* MARM

- promuovere la fidelizzazione dei propri collaboratori. Corsi di aggiornamento e formazione continua e mirata sono la strategia dell'azienda per migliorare la capacità professionale di tutti i dipendenti;
- effettuare riunioni mensili: l'hotel mantiene un dialogo e un confronto con i propri collaboratori, obiettivi e nuove strategie sono sempre condivisi;
- progettare i servizi e la nostra gestione in modo sostenibile nei confronti dell'ambiente e della società; rendere i nostri ospiti e fornitori consapevoli del nostro impegno;
- perseguire un continuo miglioramento del sistema qualità aziendale, individuando le opportunità e limitando i rischi.

Questi obiettivi sono raggiunti tramite il mantenimento delle nostre regole: delle linee guida che si consolidano di anno in anno e che riportiamo nel nostro manuale. Grazie a questo e alle varie procedure collegate, oggi riusciamo a fornire servizi di qualità costante e in linea con gli elevati standard che abbiamo deciso di adottare.

Dal 2022 la nostra gestione è uniformata anche alle linee guida UNI EN ISO 9001:2015. Questa certificazione è una prova di fiducia e una garanzia per i nostri ospiti e un riconoscimento per tutta l'attenzione e passione che mettiamo nel nostro lavoro. La forza di una certificazione è nel riconoscimento da parte di un organismo esterno, indipendente dall'impresa e dal cliente, della conformità alle norme e del rispetto di tutti i requisiti, e della fiducia che questa crea nei clienti. Inoltre, desideriamo assumere il Sistema per la gestione della Qualità e Ambiente come modello organizzativo, in modo tale da uniformare e implementare quello già in nostro possesso. Questo ci permetterà di misurare e migliorare le nostre prestazioni, che inevitabilmente si rifletteranno sul rapporto con clienti, fornitori, risorse umane e tutte le altre parti interessate, anche attraverso l'adesione ai criteri della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015.

La Politica è comunicata e condivisa con tutti i Collaboratori in modo che l'intera organizzazione sia messa al corrente degli obiettivi e delle priorità per l'anno a venire e resa disponibile alle Parti Interessate tramite pubblicazione sul sito web aziendale.

Il direttore e i capo servizio sono i manager di questa azienda, e siamo tutti coinvolti nel processo di qualità e sostenibilità, ognuno di noi è responsabile di un servizio offerto e tutti insieme facciamo il prodotto hotel Principe.

Abbiamo deciso assieme, con grande interesse e grande impegno da parte di tutti.

Desidero condividere questo impegno con tutti i miei manager coinvolti oltre che con tutto lo staff dell'hotel Principe:

Il Vice Direttore oltre che Sales and Marketing Manager, Nicolò Grillo

Il nostro Addetto Marketing e Quality & Sustainability Manager, Linda Pedonese

Il Food and Beverage Manager, oltre che Executive Chef, Valentino Cassanelli

Il Restaurant Manager per tutti i ristoranti e Maitre dell'hotel, Sokol Ndreko

Il Financial Manager, Giuseppina Matriciano

L'Housekeeping Manager, Luca Alberti Pezzoli

Lo Spa Director, Davide Tita

Il Responsabile dello stabilimento balneare Dalmazia, Daniele Zagaglia

Il Maintenance Manager della struttura e Responsabile della tenuta del registro di carico e scarico,
Sandro Manduca

Forte dei Marmi, 08/04/2022

Il Direttore

Cristina Vascellari