



# POLITICA PER LA QUALITÀ

Hotel Savoy persegue la soddisfazione dei Clienti, in particolare individuali e di fascia medio-alta per ciascun segmento, nel mercato alberghiero italiano; fornisce una prestazione avente connotazioni comuni, distintive, riconoscibili e percepite come qualitativamente elevate per il mercato di riferimento.

## Gli obiettivi

### **Orientamento al cliente**

Hotel Savoy mira a fornire al cliente un servizio eccellente proponendosi con la sua conduzione familiare, partner trasparente, affidabile, propositivo e perciò conveniente.

Per il personale tutto completamente inserito nella conduzione familiare, ciò significa attenzione ed impegno nella gestione del reclamo, viverlo come opportunità di miglioramento; vedere i colleghi come clienti interni; chiarezza, trasparenza, cortesia, rispetto e disponibilità in tutti i contatti e le comunicazioni con il cliente.

### **Profitto e redditività**

La ricerca costante di profitto e redditività consente la crescita e l'incremento del potenziale di Hotel Savoy. Fatturato e profitto variano da un anno all'altro e ciò dipende non solo dalle nostre capacità, ma anche dagli andamenti economici generali e dai flussi turistici mondiali ed elemento non trascurabile le condizioni metereologiche: per gestire questi cambiamenti è importante sia la solidità economico-finanziaria, sia la capacità di adattare flessibilmente i costi e le tipologie di offerta alle condizioni del mercato.

### **Competenza e Motivazione dei Collaboratori**

Un'azienda di servizi orientata allo sviluppo, alla soddisfazione del cliente e alla redditività, può realizzare tali obiettivi solamente con collaboratori motivati e competenti e desiderosi di migliorarsi. Per questo motivo, la selezione e la crescita del personale sono basate sulla chiara dimostrazione di competenze, attraverso sistemi di valutazione periodica dei risultati raggiunti.

### **Approccio risk-based thinking**

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti la direzione dell'Hotel Savoy pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi e massimizzare le opportunità identificate dall'azienda.

### **Rapporti etici con la Società**

Hotel Savoy è consapevole delle responsabilità che le imprese hanno nei confronti della società e della collettività in cui operano. Ogni azione di Hotel Savoy è improntata al massimo livello di onestà ed integrità, sia nei rapporti con i fornitori, con i clienti, con i propri collaboratori, sia con la società in cui essa vive e le istituzioni che la rappresentano. Hotel Savoy adotta processi produttivi sicuri, salvaguardando la salute dei propri Collaboratori e clienti e l'integrità dell'ambiente in cui opera.

### **Hotel Savoy e i Collaboratori: "valori guida nella vita quotidiana"**

I Valori dichiarati non sono nulla se non caratterizzano, manifestandosi, la vita di un'azienda, se non si percepiscono immediatamente al suo interno attraverso comportamenti che siano visibili e riconoscibili in tutto il personale, tanto più per la specificità della conduzione familiare. In Hotel Savoy crediamo che i nostri Valori siano presenti e riconoscibili, ma vogliamo che lo siano sempre più e che si rafforzino continuamente. Solo un comportamento orientato ai Valori diffuso tra tutti i collaboratori, renderà questi percepibili come Cultura di squadra.