Hotel & Apartments SASSO	**MANUALE QUALITÀ** **ALLEGATO 3** **POLITICA PER LA QUALITÀ**	**Rev 01** **Data 03.02.2025**

CHI SIAMO

Una storia di ospitalità e passione

L'Hotel Sasso di Diano Marina nasce nel 1963 dalla volontà di creare un luogo in cui l'accoglienza si fonde con il comfort e la professionalità. Da anni ci dedichiamo con passione a rendere ogni soggiorno un'esperienza indimenticabile, mettendo al centro delle nostre attenzioni le esigenze e le aspettative dei nostri ospiti. L'evoluzione dell'ospitalità passa attraverso il rispetto delle tradizioni, l'innovazione continua e un forte impegno verso la sostenibilità ambientale e sociale.

MISSIONE

La nostra missione è offrire un'accoglienza che superi le aspettative, creando un ambiente familiare e raffinato dove ogni ospite possa sentirsi speciale. La qualità del soggiorno è la nostra priorità, per questo mettiamo a disposizione servizi alberghieri e ricreativi di alto livello, combinando professionalità, attenzione ai dettagli e un'ospitalità calorosa.

Ci impegniamo a offrire esperienze su misura, che rispondano alle diverse esigenze dei nostri ospiti, dalla coppia in cerca di relax alla famiglia che desidera vivere momenti speciali, fino ai viaggiatori con amici a quattro zampe. Il nostro obiettivo è garantire un soggiorno all'insegna del benessere, in una struttura che unisce tradizione, comfort e innovazione.

VISIONE

Ci impegniamo a promuovere un modello di ospitalità semplice ma in continua evoluzione. Monitoriamo attentamente le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, con un forte focus sulla sostenibilità, sull'inclusione e sul rispetto dell'ambiente, per garantire un'accoglienza sempre attuale e responsabile. Investiamo in soluzioni innovative, che migliorino il comfort e l'esperienza degli ospiti senza perdere di vista il valore della tradizione.
Il nostro obiettivo è quello di diventare un punto di riferimento per l'ospitalità etica e consapevole, dove ogni ospite si senta accolto e valorizzato.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Premessa: Il nostro hotel a conduzione professionale si impegna a offrire un'esperienza autentica di ospitalità, fondata sul rispetto delle persone, della comunità e dell'ambiente. Questa politica si ispira ai principi ESG e ai valori delle grandi catene alberghiere, ma è adattata con cura alla nostra dimensione umana e al contesto locale.

1. **Impegno Ambientale** (E): Riduciamo il nostro impatto ambientale attraverso iniziative sostenibili scalabili alla nostra struttura:

• Risparmio energetico con illuminazione LED e ottimizzazione degli impianti
• Riduzione degli sprechi con raccolta differenziata e uso consapevole di risorse
• Risparmio idrico grazie all'introduzione di rubinetterie di ultima generazione
• Collaborazione con fornitori locali per ridurre emissioni da trasporto e valorizzare il territorio
• Sensibilizzazione degli ospiti con pratiche di soggiorno eco-responsabile

2. **Responsabilità Sociale** (S): Il cuore del nostro lavoro è il team. Per questo ci impegniamo a:
• Garantire pari opportunità, benessere e un ambiente inclusivo e rispettoso
• Offrire formazione continua e ascolto attivo, valorizzando il talento di ciascuno
• Favorire l'equilibrio vita-lavoro attraverso turni equi e attenzione alle esigenze familiari
• Promuovere relazioni sincere e trasparenti con clienti e fornitori

3. **Governance Etica** (G): Gestiamo l'hotel con integrità, trasparenza e senso di responsabilità:
• Decisioni condivise e partecipazione attiva dei responsabili di reparto
• Monitoraggio dei rischi, anche etici, e gestione trasparente dei reclami
• Comunicazione chiara su politiche interne, diritti e doveri reciproci

4. **Cultura dell'Accoglienza**: Nel nostro hotel, l'accoglienza è prima di tutto un valore umano, un gesto quotidiano di rispetto, empatia e calore. Crediamo che ogni incontro con un ospite sia un'occasione per creare connessioni autentiche, trasmettere benessere e far sentire chi arriva parte di una casa temporanea, accogliente e sincera.
• Il nostro personale è il cuore pulsante dell'esperienza che offriamo: ognuno è incoraggiato a esprimere la propria personalità e cultura nel rispetto reciproco, contribuendo a un ambiente ricco di autenticità e calore umano
• Consideriamo la diversità — culturale, linguistica, religiosa e di identità — una risorsa preziosa. Ogni ospite viene accolto con apertura mentale, attenzione alle esigenze personali e spirito di servizio discreto e professionale
• Promuoviamo una comunicazione empatica e gentile, tanto tra colleghi quanto con gli ospiti, coltivando un clima lavorativo sereno e rispettoso che si riflette naturalmente nell'esperienza di soggiorno
• Riconosciamo che il benessere dell'ospite nasce dal benessere dello staff: cura, formazione e ascolto sono le fondamenta del nostro modo di lavorare e del nostro impegno quotidiano
Accogliere, per noi, non è semplicemente un mestiere. È cultura viva d'impresa dell'ospitalità che si rinnova ogni giorno con passione, umiltà e attenzione ai dettagli che fanno sentire davvero i benvenuti.

5. **Monitoraggio e Miglioramento Continuo:** Rivediamo annualmente questa politica coinvolgendo lo staff in modo partecipato. I nostri obiettivi ESG sono integrati nelle valutazioni periodiche e in piani concreti di miglioramento. Adottiamo tecnologie avanzate per ottimizzare i processi e migliorare costantemente la qualità dei servizi, in linea con standard internazionali come

ISO 9001. Investiamo in soluzioni digitali e automazioni per offrire un'esperienza sempre più efficiente e personalizzata.

6. Sicurezza sul Lavoro: Garantiamo un ambiente sicuro per ospiti e dipendenti, rispettando scrupolosamente tutte le normative in materia di salute e sicurezza. La prevenzione e la formazione continua sono alla base della nostra politica aziendale.

7. Conformità Normativa: Assicuriamo il pieno rispetto delle leggi e regolamenti nazionali e internazionali, per operare sempre in conformità con gli standard di settore. Monitoriamo costantemente le evoluzioni normative per garantire la massima trasparenza e affidabilità.

8. Accoglienza per Ospiti e Animali: Valorizziamo ogni ospite, inclusi gli amici a quattro zampe, offrendo servizi dedicati anche a loro. Il nostro hotel è pet-friendly, con spazi pensati per il benessere degli animali domestici.

Il nostro impegno è offrire un'ospitalità autentica e di qualità, con un occhio attento alla sostenibilità e all'innovazione, per un'esperienza indimenticabile. Ogni soggiorno all'Hotel Sasso è un'opportunità per scoprire un'ospitalità autentica, basata su valori di rispetto, professionalità e attenzione ai dettagli. Scegliere il nostro hotel significa vivere un’esperienza autentica, in un ambiente curato e accogliente, dove ogni ospite si sente benvenuto, ascoltato e valorizzato.