

## Doc 04-06

# Politica per la qualità e la soddisfazione del cliente

Rev	Data	Descrizione	Preparata	Verificata	Approvata
00	31.07.2023	Emissione/Adozione	Venere Rigano	Marcello Mangia	CdA
01		Modifica			

	<b>“Politica per la qualità e la soddisfazione del cliente”</b>		Doc 04-06 Rev 00
	Versione controllata	Proprietà di Aeroviaggi	

## 1 Scopo

Questo documento definisce la Politica per la Qualità e la Soddisfazione del Cliente di Aeroviaggi. Il documento definisce anche il modo in cui la politica è gestita.

## 2 Riferimenti

La Politica per la Qualità e la Soddisfazione del Cliente di Aeroviaggi fa riferimento a linee guida e norme (es.: ISO 9001) definite da autorevoli organizzazioni internazionali. Ulteriori riferimenti sono lo schema di ESG Rating “GIF Framework” e lo standard internazionale di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative).

## 3 La Politica

La politica per la qualità è parte integrante della RBC Policy del gruppo Aeroviaggi e persegue gli obiettivi di:

- a) migliorare il livello di soddisfazione del cliente
- b) migliorare la fedeltà del cliente.

Il Responsabile della Qualità dei servizi partecipa alle attività del ESG Performance Team.

In Aeroviaggi, ci impegniamo a fornire servizi di ospitalità di alta qualità ai nostri clienti. Comprendiamo che i nostri clienti si affidano alla nostra ospitalità per vivere un’esperienza legata a percorsi enogastronomici, alla scoperta dei territori su cui insistono tutti i nostri clubs e resorts e ci sforziamo di superare le loro aspettative fornendo un servizio accurato, tempestivo ed efficace.

Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo istituito un **sistema di gestione della qualità** completo e integrato conforme ai requisiti della norma UNI ISO 9001:2018, come parte integrante della propria organizzazione lavorativa. Questo sistema è un processo volto a migliorare continuamente il sistema attuale.

### Pianificazione

Riconosciamo l'importanza di un'attenta pianificazione per garantire che i nostri servizi soddisfino le esigenze e i requisiti unici di ciascun cliente in conformità con i migliori standard e pratiche riconosciuti a livello internazionale. Lavoriamo a stretto contatto con i nostri clienti per identificare i loro bisogni e aspettative e fornire. Utilizziamo un approccio basato sul rischio nella pianificazione per identificare potenziali rischi di mancata qualità e mitigarli.

Definiamo una Carta dei Servizi offerti dalle nostre strutture ricettive.

### Esecuzione / Implementazione

Ci impegniamo a eseguire i nostri servizi con il massimo livello di professionalità e attenzione ai dettagli. Il nostro personale è costantemente sensibilizzato e formato per rendere confortevole e piacevole il soggiorno del cliente nei nostri resort.

### Monitoraggio

Riteniamo che il monitoraggio sia un aspetto cruciale del nostro sistema integrato di gestione della sostenibilità. Misuriamo e monitoriamo continuamente le prestazioni dei nostri servizi per garantire che soddisfino o superino le aspettative dei nostri clienti. Monitoriamo anche i nostri processi interni per identificare opportunità di miglioramento.

### Miglioramenti / Modifiche

Ci impegniamo a migliorare continuamente il nostro sistema di gestione integrata per migliorare la qualità dei nostri servizi e aumentare la soddisfazione del cliente. Conduciamo riesami e valutazioni annuali del nostro sistema per identificare le aree di miglioramento e implementare le modifiche necessarie.

	<b>“Politica per la qualità e la soddisfazione del cliente”</b>		Doc 04-06 Rev 00
	Versione controllata	Proprietà di Aeroviaggi	

Ci impegniamo a soddisfare o superare i requisiti dei nostri clienti, delle autorità legali e normative e di altre parti interessate. Ci sforziamo di raggiungere l'eccellenza nei nostri servizi attraverso lo sviluppo continuo del nostro personale, dei nostri sistemi e dei nostri processi.

## 4 Gestione della Politica

La presente Politica definisce gli orientamenti strategici di Aeroviaggi con particolare attenzione agli aspetti relativi alla gestione e soddisfazione del cliente.

La Politica si applica a:

- tutte le unità operative del gruppo Aeroviaggi (Headquarter, resorts, clubs, ecc.),
- tutte le funzioni interne (dal Consiglio di Amministrazione a tutta la struttura),
- ai partner e fornitori (inclusi appaltatori e sub-appaltatori),
- a tutti i soggetti con i quali Aeroviaggi definisce relazioni di natura commerciale e/o societaria.

---

### 4.1 Preparazione e approvazione

La Politica per la Qualità e la soddisfazione del Cliente è:

- a) preparata in bozza dal top management;
- b) discussa con il personale e, ove necessario, modificata;
- c) sottoposta al Consiglio di Amministrazione per approvazione;
- d) comunicata ai soci durante l'Assemblea annuale.

---

### 4.2 Implementazione

La responsabilità della corretta implementazione della Politica per la Qualità e la soddisfazione del Cliente, approvata dal Consiglio di Amministrazione è affidata al Direttore Generale che assicura la sua corretta attuazione da parte di tutta la struttura organizzativa ad ogni livello e funzione con il supporto del ESG Performance Team.

L'ESG Performance Team assicura un adeguato scambio di informazioni e collaborazione con il team preposto al mantenimento del Sistema Integrato di Gestione (AIMS) della società.

Aeroviaggi si impegna alla diffusione della Politica per la Qualità e la soddisfazione del Cliente sia all'interno (dipendenti e collaboratori) che all'esterno (fornitori, clienti, appaltatori, partner commerciali, ecc.).

La presente Politica è comunicata da Aeroviaggi a tutto il personale mediante:

- comunicazione ad hoc via mail dopo la sua approvazione;
- incontri formali e informali con il personale (sensibilizzazione e formazione);
- comunicazioni individuali a ogni nuovo dipendente o collaboratore.

Verso l'esterno Aeroviaggi comunica la presente Politica:

- rendendola pubblicamente accessibile sul proprio sito internet;
- in occasione di incontri con i propri Stakeholders con particolare attenzione ai fornitori e ai partner.

---

### 4.3 Riesame

Aeroviaggi realizza audit di prima parte atti ad accertare il rispetto dei requisiti di qualità e per adottare tutte le eventuali azioni correttive e preventive necessarie;

Aeroviaggi effettua periodicamente (almeno annualmente) un riesame della Politica per la Qualità e la soddisfazione del Cliente, per valutarne l'adeguatezza e per identificare eventuali modifiche da apportare e da sottoporre al Consiglio Amministrazione per approvazione.

	<b>“Politica per la qualità e la soddisfazione del cliente”</b>		Doc 04-06 Rev 00
	Versione controllata	Proprietà di Aeroviaggi	

Aeroviaggi stabilisce meccanismi che permettano alle persone di chiedere chiarimenti circa la Politica per la Qualità e la soddisfazione del Cliente di Aeroviaggi.

Aeroviaggi assegna risorse adeguate all’attuazione e al monitoraggio continuo della presente Politica.