

La Nostra Politica per la Qualità e la Sostenibilità

Grande Albergo Excelsior Vittoria SpA prestigioso albergo 5 stelle gestito da oltre cinque generazioni dalla famiglia Fiorentino ha da sempre puntato con determinazione sulla qualità dei servizi, affermandoci anno dopo anno come una delle migliori realtà alberghiere internazionali.

Oggi, vogliamo raccogliere e raccontare il frutto di questo impegno attraverso il nostro **Manuale del Sistema Integrato Qualità e Ambiente** e le nostre procedure interne, per illustrare il funzionamento dell'azienda e spiegare perché ci consideriamo un'impresa di qualità, identificando concretamente le azioni adottate per il miglioramento continuo.

Il nostro obiettivo è rafforzare l'identità del brand, soddisfare pienamente i nostri ospiti e perseguire la crescita e lo sviluppo aziendale, elevando costantemente il livello qualitativo e aggiornando i processi chiave. Siamo consapevoli che l'adozione di un **Sistema Qualità** richiede:

- una chiara definizione degli obiettivi;
- le modalità con cui perseguirli;
- l'individuazione delle attività che influenzano la qualità del servizio;
- un piano di monitoraggio e controllo regolare.

Il nostro impegno per la Qualità

La **Politica per la Qualità** del Grande Albergo Excelsior Vittoria pone al centro **la soddisfazione degli ospiti e la conformità del servizio agli standard più elevati**. Negli anni, abbiamo condiviso e affinato il nostro concetto di qualità, definendo obiettivi misurabili e coerenti con la nostra visione e il nostro stile di ospitalità.

Per noi, la qualità nasce dalla relazione con il cliente: anche quando si parla di servizi, l'ospite percepisce, valuta e "acquista" un prodotto, e questo prodotto deve costantemente migliorare.

Gli obiettivi principali che Direzione e Staff perseguono sono:

- seguire l'ospite dalla prenotazione al rientro a casa, anticipando ogni esigenza;
- monitorare durante il soggiorno la corrispondenza tra i nostri servizi e le aspettative del cliente;
- rispettare gli standard aziendali e quelli riconosciuti da **The Leading Hotels of the World** e da **Forbes Travel Guide** con audit esterni regolari;
- rendere lo staff pienamente consapevole del proprio ruolo nel superare le aspettative degli ospiti;

- fidelizzare i collaboratori attraverso formazione continua e mirata;
- organizzare riunioni periodiche per condividere obiettivi e strategie;
- progettare servizi e processi in ottica sostenibile, coinvolgendo ospiti e fornitori;
- promuovere il miglioramento continuo del sistema qualità, cogliendo opportunità e riducendo i rischi.

Standard e Certificazioni

Dal 2009 la nostra gestione è conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, garanzia di affidabilità e riconoscimento del nostro impegno verso ospiti, collaboratori e stakeholder. La certificazione, rilasciata da un organismo indipendente, attesta la conformità alle normative e rafforza la fiducia del cliente.

Inoltre, sempre dal 2009, ci impegniamo ad adottare e implementare anche i criteri della certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2015**, con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni ambientali e rafforzare la nostra responsabilità sociale d'impresa.

Dal 2020 siamo certificati **GBAC STAR**, il gold standard internazionale per i programmi di pulizia, sanificazione e manutenzione ad alte prestazioni nelle strutture ricettive e commerciali. Questa certificazione attesta non solo la nostra preparazione e attenzione verso l'igiene e la sicurezza, ma anche la capacità di adattarci rapidamente e di affrontare con resilienza ogni nuova sfida.

Comunicazione e Coinvolgimento

La Politica per la Qualità e la Sostenibilità è condivisa con tutto lo staff e resa disponibile alle parti interessate tramite pubblicazione sul nostro sito web. Direzione e responsabili di reparto sono parte attiva del processo, ciascuno con responsabilità dirette sui servizi offerti: insieme, diamo forma all'esperienza del Grand Hotel Excelsior Vittoria.

Il nostro impegno è frutto di una scelta consapevole e condivisa, sostenuta con entusiasmo e dedizione da tutta la squadra.

Cav. Lav. Guido Fiorentino
Presidente & Amministratore Delegato