



**UN BRAND DI QUALITA’
CHE CERTIFICA I SERVIZI
DEL VOSTRO HOTEL**



L'Accoglienza e la Qualità Totale sono Qui !

SOMMARIO

Editoriale	pag. 3
La Nostra Storia	pag. 4
La Nostra Mission	pag. 5
Organizzazione e Funzionalità	pag. 6
La Strategia Commerciale	pag. 7
La Politica della Qualità Totale	pag. 8
La Definizione della Qualità Totale	pag. 9
I Servizi Compresi nella Quota di Affiliazione	pag.10
Come Diventare un C.O.T.A.hotels P.M.Q.S.	pag.11/12
I Vantaggi di Appartenere al Brand C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. e il Canone Annuo di Affiliazione	pag.13
La Certificazione della Qualità Totale C.O.T.A.hotels P.M.Q.S.	pag.14



EDITORIALE

In un contesto sempre misurabile tra Prezzo, Offerta e Servizio, effettuare la scelta di identificarsi nel **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** rappresenta una opportunità di Sviluppo e di Business.

Facendo parte del **BRAND** entrerete in un Circuito di Strutture d'élite, acquisirete una nuova visibilità per il modo di fare Ospitalità e rendere Servizi di Alta Qualità, possibili solo attraverso l'innalzamento degli Standards Qualitativi e la costante Formazione Professionale che mantiene elevata la Professionalità dei Collaboratori, assicurando agli Ospiti la massima soddisfazione, perseguendo lo Sviluppo e il ritorno del Business.

Il **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** ha lo scopo di far conoscere l'Ospitalità Italiana nel Mondo, di acquisire Strutture Alberghiere Cinque Stelle e Quattro Stelle Superior, indipendenti o appartenenti a Gruppi Alberghieri Medio Piccoli per rilasciare, dopo che le Strutture avranno raggiunto l'eccellenza, **la Certificazione della Qualità Totale dei Servizi Alberghieri**.

Le Strutture Alberghiere pur ottenendo dal **BRAND** Servizi di Gruppo, continueranno a mantenere l'indipendenza e la propria personalizzazione, applicando Standards che sono pensati non per uniformare, ma per assicurare l'eccellenza all'Ospite in ogni singola realtà Alberghiera.

Sono convinto che, scegliendo di diventare un **C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE**, darete alla Vostra Struttura Alberghiera un Valore Aggiunto mantenendo comunque tutto ciò che fino ad oggi Vi ha contraddistinto.

L. BAGOLIN

Managing Director C.O.T.A.hotels s.r.l.



LA NOSTRA STORIA

C.O.T.A.hotels nasce nel 1993 come Società di Consulenza di Direzione, Organizzazione, Management e Formazione Alberghiera per mettere a Servizio delle Strutture Alberghiere il proprio Know How maturato in Gruppi Internazionali dell'hotellerie, segmento Cinque Stelle e Cinque Stelle Lusso, in ambito Corporate Operativo nelle Direzioni di: Food & Beverage e di Room Division dove il Management, che oggi compone C.O.T.A.hotels, ha attuato e implementato per le Strutture Alberghiere: Standards - Qualità - Prodotto e Servizio, curandone l'Immagine - lo Sviluppo - il Marketing - l'Organizzazione e i Processi - la Gestione - il Controllo di Gestione e la Formazione Professionale del Management e Personale.

Le molteplici Strutture Alberghiere realizzate, ristrutturate e il posizionamento sul mercato, durante la Consulenza di Direzione e Management effettuata, nel corso degli anni, hanno permesso a C.O.T.A.hotels di essere individuata per l'eccellente qualità del prodotto, l'elevata professionalità del Management e dei Collaboratori e l'accurato servizio al punto di sollecitare la nascita del **Brand di Qualità: C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE.**

C.O.T.A. hotels opera nel rispetto della Legge n° 4 del 14/01/2013 che regola le Professioni non Ordinistiche, nel rispetto del Codice di Etica Professionale e Deontologico proprio e di **A.P.C.O. Associazione Professionale Consulenti di Management** che, ogni tre anni, Certifica e Qualifica i Consulenti di Management e il Management di C.O.T.A.hotels per assicurare, attraverso il costante aggiornamento professionale reso obbligatorio, la Qualità dei Servizi di Consulenza e di Management offerti..



LA NOSTRA MISSION

La nostra Mission è: **far conoscere l'Ospitalità Italiana nel Mondo** e, attraverso il **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE**, far raggiungere alle Strutture Alberghiere **“La Qualità Totale dei Servizi,”** creare un Circuito di Hotels d'élite in modo che l'Ospite identifichi le Strutture Alberghiere per l'Eccellenza dell'Ospitalità tutta Italiana, per gli elevati Standards di Servizio, per l'elevata Professionalità del Management e per la Qualità del Prodotto offerto che, rispetto al prezzo sostenuto, confermi il giusto rapporto con la Qualità ed il Servizio ricevuto.



ORGANIZZAZIONE E FUNZIONALITA'

Le Strutture Alberghiere affiliate al **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE**, si impegnano ad applicare i principi della filosofia di Gruppo **come l'osservanza degli Standards Operativi predefiniti** inseriti nel Manuale Operativo e della Qualità del **BRAND** che verranno consegnati al fine di perseguire **l'omogeneità della Qualità Totale**, mantengono la loro autonomia giuridica, finanziaria e amministrativa nonché la loro personalizzazione.



LA STRATEGIA COMMERCIALE

Con il sempre più attivo sviluppo del Web e del Digitale, le Brochures, un tempo uniche ed indispensabili per la commercializzazione delle Strutture, hanno perso parte del loro valore.

Per questo le Strutture Alberghiere avranno oltre alle Brochures, il supporto commerciale, attraverso il posizionamento sul Sito Web dedicato al **BRAND**, suddiviso per macro aree e avranno visibilità di **GRUPPO ALBERGHIERO**.

Il **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** intende acquisire Strutture Alberghiere Cinque Stelle, e Quattro Stelle Superior Indipendenti, o appartenenti a Gruppi Alberghieri Medio Piccoli, per rilasciare, dopo che le Strutture avranno raggiunto l'eccellenza, la **Certificazione della Qualità Totale dei Servizi Alberghieri**.

L'appartenenza al **BRAND** consentirà, alle Strutture Alberghiere, attraverso l'utilizzo del sistema “**Booking Engine Attraction**” e del “**Channel Manager**” fornito dall’Affiliante a costo zero, che prevede la sostituzione del Gestionale Alberghiero in uso, l’Incremento delle Prenotazioni Alberghiere, il Monitoraggio e l’Analisi delle Vendite.

Inoltre, Le Strutture Alberghiere avranno in concessione per il periodo di Affiliazione: le Targhe da posizionare all'esterno della Struttura e sul Banco della Reception, le Vetrofanie, e il **BRAND** da posizionare, secondo i vari formati di grandezza, sui Menù, Carta da Lettere, Buste, Brochures, sui prodotti del Set di Cortesia per il Bagno e altresì il **BRAND** distintivo da applicare sulle Divise dei Collaboratori.



LA POLITICA DELLA QUALITA' TOTALE

Come anticipato nella "Mission", l'obiettivo è di perseguire costantemente la Qualità Totale; per questo la Politica della Qualità dei **C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** non può essere che orientata al raggiungimento dell'Eccellenza, con l'impegno di tutti gli Affiliati e con il vigilante monitoraggio dell'Affiliante che, **con visite ispettive oltre a schede di valutazione particolari impostate online**, avrà in tempo reale l'indice di gradimento dell'Ospite e potrà suggerire all'Affiliato le eventuali correzioni alle problematiche emerse che saranno affrontate anche con il supporto per la ricerca, valutazione e/o integrazione del personale e durante la relativa Formazione, anche finanziata **se i requisiti Aziendali lo consentiranno, diversamente considerata nel canone annuo di adesione**, che sarà effettuata dalla medesima Società Affiliante.

Al fine di salvaguardare ed elevare l'immagine delle Strutture Alberghiere, il **BRAND** metterà a disposizione Convenzioni di Acquisto siglate con le massime Aziende Produttrici di Attrezzature, Prodotti Alimentari e non, appositamente effettuate al fine di elevare e mantenere la Qualità e contenere i Costi di Gestione.



LA DEFINIZIONE DELLA QUALITA' TOTALE

La Qualità Totale si riassume con la seguente definizione:

Quel modo di governare una organizzazione incentrata sulla Qualità, basato sulla partecipazione di tutti i suoi membri, tendente alla redditività di lungo termine, ottenuta attraverso la soddisfazione degli Ospiti ed inclusiva dei benefici sia per l'organizzazione che per la Società /Azienda.

Qualità Totale come Strategia di Business, che genera vantaggi alla Società e/o Azienda attraverso il nuovo modo di operare, cambiando la cultura e intervenendo sui singoli elementi che formano questa cultura: dal Top Management al singolo addetto.



I SERVIZI COMPRESI NELLA QUOTA DI AFFILIAZIONE

L’Affiliazione al **BRAND C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** comprende, nella quota, i seguenti servizi:

La Definizione degli Standards Operativi che vengono dati in concessione per il tempo della durata della Affiliazione;

- Il Controllo e il Monitoraggio della Qualità Totale, del Servizio e della Soddisfazione dell'Ospite;
- La Valutazione della Professionalità del Personale e la Formazione del Management e del Personale (Finanziata se presenti i requisiti Aziendali);
- L’apporto Organizzativo e di Gestione (Suggerimenti e Consigli);
- La presenza dei **C.O.T.A.hotels PROFESSIONAL MANAGEMENT QUALITY SERVICE** alle principali Manifestazioni del Turismo Nazionali ed Europee (Milano - Rimini - Londra - Madrid - Berlino);
- La Visibilità delle Strutture nella pagina dedicata nel Sito Internet di **C.O.T.A.hotels**;
- L’incremento delle Prenotazioni Alberghiere attraverso l’utilizzo del sistema “**Booking Engine Attraction**” e di “**Channel Manager**” fornito dall’Affiliante a costo zero, che dopo la sostituzione del **Gestionale Alberghiero** in uso, **consente** di monitorare e analizzare le vendite;
- Il Servizio Acquisti Privilegiato tramite “Convenzioni” effettuate con primarie Società Produttrici al fine di poter contenere i Costi di Gestione;
- L’Affiliazione senza esborso della Quota di entrata.
- La Certificazione della Qualità Totale dei Servizi con l’assegnazione dell’Attestato del raggiungimento Qualitativo di Eccellenza e delle Corone.



COME DIVENTARE UN C.O.T.A.hotels P.M.Q.S.

La Procedura di Ammissione prevede la compilazione della scheda con la richiesta alla visita della Struttura per la valutazione dei requisiti, la quale funge da domanda di ammissione.

Le condizioni di Ammissione sono:

- Essere una Struttura Alberghiera con minimo 25 e con massimo 150 Camere, con o senza Ristorante;
- Avere una Classificazione minima di Cinque Stelle o Quattro Stelle Superior, verranno accettate richieste di Strutture Classificate Quattro Stelle, solo di particolare pregio, che la Direzione C.O.T.A.hotels valuterà con attenzione;
- Essere iscritto nel Registro Imprese della C.C.I.A.A. del paese di appartenenza e membro di una associazione di categoria;
- Essere una Struttura preferibilmente aperta da almeno un anno;
- Essere un Hotel / Resort, ubicato in contesto di Città, Città d'Arte, località di Mare, Montagna, Termale, Country e facente parte del segmento: Business, Leisure, Benessere e SPA e Termale;
- L'ammissione, dopo parere favorevole della Direzione C.O.T.A.hotels, si conclude con la sottoscrizione del Contratto di Affiliazione e il versamento della quota annuale. .



COME DIVENTARE UN C.O.T.A.hotels P.M.Q.S.

L'Affiliato deve:

- All'atto della sottoscrizione del contratto impegnarsi a rispettare tutte le norme in esso contenute, in particolare: la durata del contratto stesso (triennale) e il pagamento delle quote alle scadenze previste e concordate;
- Impegnarsi all'applicazione ed osservanza degli Standards Operativi predefiniti e inseriti nel Manuale Operativo e della Qualità del **BRAND**;
- Impegnarsi alla Formazione del Personale (anche Finanziata se presenti i requisiti Aziendali), diversificata per reparto produttivo per i tre anni di Affiliazione, prevista anche per i Responsabili della Gestione, relativa a tematiche riscontrate in occasione dei sopralluoghi e monitoraggio da parte dell'Affiliante e/o emersi dai reclami sollevati dagli Ospiti.



I VANTAGGI DI APPARTENERE AL BRAND C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. E IL CANONE ANNUO DI AFFILIAZIONE

L'appartenenza al **BRAND** offre tutti i vantaggi elencati al punto "I Servizi Compresi nella Quota di Affiliazione" e si traduce con il Valore Aggiunto dell'Aumento del Business - Fatturato, il contenimento dei Costi di Gestione e la conseguente conferma, in positivo, del Margine d'Impresa.

Le Strutture che hanno scelto e/o sceglieranno il **BRAND** per essere individuate dall'Ospite per la Qualità Totale, tutelano la propria Immagine che si evolve e punta ad essere vincente, a differenza di chi ritiene che la Qualità non sia importante e vede l'Investimento non come un Valore Aggiunto, ma come un gettare denaro, non considerando che oggi, più di ieri, senza la Qualità non c'è incremento né conferma di Occupazione e senza Occupazione non ci può essere Sviluppo del Business, né tanto meno positivo Margine d'Impresa.

Il Canone Annuo di Affiliazione è composto da una Quota per il Marchio, da una Quota calcolata in base al numero delle camere dell'hotel e da una Quota per la Formazione rapportata al numero degli Addetti, da considerare solo per le Strutture che non hanno i requisiti per accedere alla Formazione Finanziata.

- La Quota d'ingresso non viene richiesta.



LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA' TOTALE C.O.T.A.hotels P.M.Q.S

I C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. che rispetteranno e applicheranno rigorosamente gli standards operativi predefiniti ed inseriti nel Manuale Operativo della Qualità, dopo un anno di appartenenza al BRAND, potranno ricevere la Certificazione di QUALITÀ TOTALE per i Servizi che avverrà come conferma del raggiungimento dell'Eccellenza misurabile attraverso il monitoraggio della Customer Satisfaction, degli Ospiti e che sarà contraddistinta dall'assegnazione delle Corone, secondo l'individuale Classificazione Alberghiera, come di seguito riportato:



S - CERTIFICAZIONE QUALITA' TOTALE - C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. 4 Stelle Sup.;



CERTIFICAZIONE QUALITA' TOTALE - C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. 5 Stelle;



L - CERTIFICAZIONE QUALITA' TOTALE - C.O.T.A.hotels P.M.Q.S. 5 Stelle Luxury.



**ORGANIZZAZIONE
TECNICO-ALBERGHIERA s.r.l.**

SEDE OPERATIVA e AMMINISTRAZIONE Via Cavour, 21 - 21049 TRADATE (VA) ITALY
Tel. e Fax +39 0331/784682 direzione@ cotahotels.com - info@cotahotels.com - <http://www.cotahotels.com>

E' vietata la riproduzione anche parziale dei contenuti riportati nella presente Brochure.
(Prestazione Professionale Operante nel Rispetto della Legge n° 4/2013)