

Primavera Viaggi è un tour operator specializzato in Vacanze Studio all'estero operante nel settore da oltre 30 anni.

Con più di un migliaio di ragazzi l'anno che usufruiscono dei servizi offerti, l'azienda conta su un team di persone appassionate del proprio lavoro, con un grande amore per le lingue straniere ed i viaggi, convinte che partecipare ad una esperienza formativa all'estero (corso di lingua, anno scolastico, esperienza di lavoro) sia l'opportunità migliore per diventare cittadini del mondo.

I servizi di *Primavera Viaggi* rivolti a bambini e ragazzi in età scolare, riguardano:

- Vacanze Studio all'estero;
- Summer Camp in Toscana
- Anno scolastico all'estero

La politica aziendale è quella di offrire un servizio caratterizzato da:

- **Professionalità:** la professionalità degli operatori è al servizio di ragazzi e famiglie per organizzare programmi adatti ad ogni esigenza. Grazie ad informazioni dettagliate e ad una cura costante il Team di **Primavera Viaggi** segue i ragazzi in tutto il percorso (Vacanza Studio e Summer Camp) dalla scelta del medesimo fino alla sua conclusione fornisce il massimo supporto informativo alle famiglie;
- **Qualità:** Rigidi Criteri per la selezione dei fornitori/partner. In particolare per i Viaggi Studio sono individuate le migliori scuole, certificate dagli enti locali competenti, che ne garantiscono standard e affidabilità British Council, Eaquals, Feltom, Accet, Fle, ecc) e per i Summer Camp docenti abilitati all'insegnamento ai bambini/ragazzi;
- **Assistenza:** Primavera Viaggi garantisce l'assistenza ai minori affidati mediante un numero prestabilito di accompagnatori/docenti/animatori per ampiezza del gruppo di ragazzi;
- **Riconoscimenti:** al termine del soggiorno all'estero tutti gli studenti ricevono un attestato di frequenza riconosciuto;
- **Condizioni contrattuali** chiare e garantite.

Nell'offrire i propri servizi alla clientela **Primavera Viaggi** tiene saldi alcuni principi fondamentali:

- Il consolidamento della fiducia presso ragazzi e famiglie attraverso un servizio sicuro e affidabile; **Primavera Viaggi** segue con attenzione il percorso di ogni singolo ragazzo attraverso i suoi collaboratori che ne supervisionano le attività e fanno sì che gli obiettivi siano puntualmente raggiunti. In particolare viene effettuata una selezione accurata del Group Leader (per i Viaggi all'estero) e del personale che accompagna i ragazzi nelle attività del Summer Camp (docenti, animatori/resp.li dei Centri, etc..)
- il rispetto delle aspettative di tutte le parti interessate e in particolare l'offrire il massimo del supporto e dell'attenzione a ragazzi e famiglie sin dalla scelta del servizio più appropriato
- L'accrescimento della soddisfazione di ragazzi e famiglie
- Il rafforzamento dei rapporti con Scuole, Organizzazioni e con il Personale Esterno
- La condivisione con tutti gli addetti degli obiettivi aziendali;

Al fine di dare attuazione ai principi suddetti **Primavera Viaggi** traccia le linee guida per la definizione e l'attuazione degli obiettivi della qualità da condividere con tutte le parti interessate i cui elementi sono di seguito esposti:

- Definizione, applicazione e mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti delle norme ISO 9001:2015 e per le Vacanze Studio conforme alla norma UNI EN14804:2005
- Pianificazione dei processi aziendali sulla base dei fattori interni e esterni di contesto, delle aspettative delle parti interessate e dei rischi per la qualità ad essi connessi sempre coerentemente al soddisfacimento delle aspettative del cliente e delle parti interessate;
- Rispetto dei bisogni e attenzione alle esigenze di ragazzi e famiglie (osservanza di diete particolari, classi omogenee, test di ingresso ai corsi, assistenza sanitaria etc.)
- Diffusione della Politica aziendale per la qualità e dei regolamenti a tutto il personale e a tutti i soggetti coinvolti (Group Leader, docenti etc.)
- Attenzione ai feedback, alla soddisfazione dei clienti, agli indicatori di sistema al fine di tendere al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.
- Rispetto delle prescrizioni delle norme contrattuali e degli adempimenti legislativi in Italia e nei Paesi di Destinazione;
- Assicurazione di una appropriata informazione e formazione delle risorse umane sugli aspetti in materia di qualità connessi alle attività svolte e comunicazione e della comprensione dei principi della politica aziendale

- Attuazione di appropriati sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e delle performance di qualità dell'organizzazione
- Promozione del miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità
- Promozione della partecipazione e della consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del Sistema di Gestione della Qualità e ottimizzazione dello scambio di informazioni all'interno dell'organizzazione e con eventuali partner;
- Attenta selezione dei fornitori (Scuole, Organizzazioni, Group Leader, Docenti) sulla base di valutazioni obiettive di qualità e capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato nel tempo e orientamento degli stessi al mantenimento di elevati standard di qualità;
- Proposte di servizi che soddisfino in termini di qualità le esigenze e le aspettative di famiglie e ragazzi;
- Attuazione di appropriati sistemi di monitoraggio della qualità e delle performance del servizio dell'organizzazione
- Miglioramento delle condizioni di igiene, sicurezza e comfort degli ambienti di lavoro;
- Individuazione di metodi atti alla identificazione e riduzione delle non conformità;
- Eliminazione delle attività o dei processi ostacolanti in modo da aumentare l'efficienza dei processi e ridurre i costi di gestione;
- Riduzione del numero e del costo dei reclami di Clienti/Utenti

Gli impegni descritti nella politica sono declinati in obiettivi di miglioramento per la Qualità che **Primavera Viaggi** approva annualmente assicurando tutte le risorse necessarie per il loro raggiungimento e attuando un'attività di monitoraggio.

L'Organizzazione si impegna a monitorare costantemente il perseguimento di tali impegni, attraverso cicli di audit programmati, il riesame degli obiettivi e traguardi, la revisione della presente politica con cadenza annuale, e comunque ogni qualvolta le esigenze contingenti lo rendano necessario.

La Direzione si impegna a diffondere la propria Politica a tutte le parti interessate e a formare, sensibilizzare e responsabilizzare i propri dipendenti per assicurare che i processi aziendali vengano gestiti in modo adeguato per ottenere i migliori risultati in termine di qualità

Firenze, 16/11/2020

La Direzione

M. Bianchi

P. B.lli

L. S.lli

Valentina P.