

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ

LA MISSIONE AZIENDALE

La Casino de la Vallée S.p.A., sulla base degli scopi e delle finalità espresse dal Piano Industriale 2009-2011, si propone la seguente Missione Aziendale:

- rilanciare il Casinò quale centro di eccellenza imprenditoriale nell'attività di offerta del gioco e dell'intrattenimento ad esso connaturati, in coerenza con i cambiamenti del settore di riferimento;
- conferire al Casinò un'immagine giovane ed accogliente, coerente con le aspettative della Clientela e della sua tradizione;
- ridefinire l'offerta di servizi del Casinò in maniera completa ed attraente al fine di soddisfare le esigenze specifiche di tutte le tipologie di Clienti;
- impegnarsi continuamente nella costante formazione e motivazione di tutti i dipendenti al più alto livello possibile, affinché siano orgogliosi del proprio lavoro e contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- potenziare l'integrazione tra l'offerta del Casinò e le politiche di crescita e di sviluppo promosse e sostenute dagli enti territoriali.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ PER LA CLIENTELA

La Casino de la Vallée S.p.A. intende operare per migliorare costantemente l'effettiva qualità dei propri servizi e realizzare gli impegni espressi nella propria "Mission" e nei confronti della Clientela. A questo scopo pone particolare attenzione al controllo ed al miglioramento della propria organizzazione, ricercando livelli di eccellenza nella qualità e ponendo grande attenzione ai temi dell'etica, della tecnologia e della sicurezza. In tale ottica il Casinò definisce le seguenti linee di indirizzo che intende perseguire:

- analisi delle esigenze delle diverse tipologie di Clientela al fine di garantire la loro massima soddisfazione in un quadro di cortesia, professionalità, disponibilità ed efficienza del personale;
- una efficace comunicazione con i clienti al fine di promuovere i propri servizi;
- l'applicazione di controlli rigorosi al fine di garantire l'assoluta imparzialità e trasparenza del gioco;
- assicurare tutte le informazioni utili al giocatore in merito alle regole dei diversi giochi;
- esaltare l'aspetto ludico del gioco, riservandosi il diritto di precludere il proseguimento dell'attività di gioco a quei clienti che incorrano in rilevanti perdite patrimoniali, affinché il gioco sia e rimanga un piacere;
- la sicurezza e la salubrità dei luoghi con l'impiego di tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili;
- non intrattenere rapporti con persone prive dei requisiti di serietà ed affidabilità e/o implicati in attività illecite.

Nel perseguimento di tale Politica, e quale strumento importante per la sua reale attuazione s'inquadra l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato e certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008 da parte di un organismo internazionale indipendente accreditato.

Saint-Vincent, 2 settembre 2009

La Direzione Aziendale