

CODICE ETICO



Nel 2008 decisi di lasciare il lavoro sicuro di famiglia per buttarmi nel mondo della ristorazione. Fu una scelta coraggiosa che difficilmente dimenticherò, anche perché avevo già due figli piccoli e sentivo una forte responsabilità nei loro confronti. Tuttavia l'entusiasmo ebbe la meglio sulla paura e scelsi di intraprendere questa avventura. Gli anni che seguirono furono incredibilmente impegnativi, e se sono riuscito ad affrontarli è stato grazie alla presenza e al sostegno di una persona speciale, mia moglie Elena, che in tutte le scelte prese in passato non mi ha mai precluso niente, anzi ha sempre avuto fiducia in me anche in progetti sulla carta molto difficili.

Abbiamo affrontato tantissime difficoltà, ma abbiamo anche gioito di numerosissime soddisfazioni per la realtà che anno dopo anno andavamo costruendo.

Questa voglia di servire e far felici le persone credo sia nata in famiglia. I miei genitori mi hanno sempre trasmesso il valore dell'ospitalità. Casa nostra è sempre stata viva: tavolate di amici, parenti, calciatori e tante altre persone sempre accolte con sorrisi e calore umano.

Nel corso dell'ultimo anno, il 2020, non facile per tantissimi motivi, abbiamo tirato fuori il nostro meglio e remato tutti nella stessa direzione, aiutandoci tra i vari reparti dell'Azienda. Oggi siamo realmente un gruppo che ha voglia di crescere ancora e questo Codice Etico sarà la nostra pietra miliare. Attraverso l'osservanza del Codice puntiamo a essere un modello di eccellenza aziendale, non solo per raggiungere obiettivi economici, ma anche per garantire un ambiente di lavoro sano e positivo in cui ogni Collaboratore possa esprimere il meglio di sé. Una forte base etica sarà il terreno sicuro e fertile da cui nasceranno giuste azioni e giusti comportamenti, a beneficio dei nostri clienti e di tutti noi.

Certo che il presente Codice diventerà una parte importante della filosofia del nostro gruppo, auguro a tutti buon lavoro!


Mino Dal Dosso
Fondatore e Managing Director

DESTINATARI

Il presente Codice Etico si rivolge a tutte le persone che lavorano per il Gruppo Dal Dosso senza eccezioni.

Il Codice Etico deve essere rispettato anche da consulenti, fornitori e, in generale, da chiunque abbia rapporti di lavoro continuativi con il Gruppo Dal Dosso.

Particolare attenzione è richiesta ai dirigenti, ai responsabili dei locali e ai responsabili di funzione, nonché al Responsabile Etico, che hanno il compito di vigilare sull'effettiva attuazione del codice: tali soggetti sono tenuti a garantire che i principi adottati siano costantemente applicati e a mantenere un comportamento che sia di esempio per tutti i Collaboratori.



DEFINIZIONI

Azienda

L'insieme delle persone e dei beni che costituiscono il Gruppo Dal Dosso.

Collaboratore

Ogni persona che presta la propria attività alle dipendenze o nell'interesse del Gruppo Dal Dosso, tra cui consulenti esterni con rapporti continuativi con l'azienda.

Informazioni confidenziali

Informazioni personali relative a clienti e Collaboratori così come informazioni di proprietà dell'azienda tra cui, ad esempio, la strategia, le ricette e le modalità di lavoro.

Politica anti-ritorsioni

Chiunque segnali in buona fede al Responsabile Etico dell'Azienda una potenziale violazione del Codice Etico sarà protetto da ritorsioni, anche nel caso in cui l'investigazione che avrà luogo non dovesse convalidare la segnalazione iniziale.

Responsabile Etico

La persona in Azienda a cui fare riferimento per dubbi, domande di natura etica e segnalazioni di potenziali violazioni del Codice Etico. Tra le sue responsabilità vi sono l'attuazione, il monitoraggio e la diffusione del Codice Etico e dei suoi principi.

Superiore diretto

Il proprio capo o responsabile, la persona cui normalmente ci si rivolge durante il corso del lavoro per ricevere le indicazioni operative.



**LA NOSTRA MISSIONE È
MERAVIGLIARE PER ELEVARE,
FACENDO DIVENTARE
MAGICHE
LE SEMPLICI COSE
CHE CI RENDONO UMANI:
MANGIARE, BERE,
STARE INSIEME, DIVERTIRSI.**

MISSIONE

Meravigliare

Vuol dire stupire, dare qualcosa in più, qualcosa di inaspettato e magico.

Il nostro Gruppo non è mai banale o scontato: vogliamo essere dei pionieri, andare oltre, fare cose nuove, svelare nuovi orizzonti e possibilità nel settore della ristorazione e dell'intrattenimento.

Elevare

È l'impegno continuativo di offrire prodotti e servizi di qualità sempre più elevata, innalzando gli standard personali e aziendali attraverso un percorso costante di miglioramento e crescita.

Elevare significa anche essere un modello per i clienti e la comunità, un esempio che li ispiri a perseguire obiettivi sempre più alti.

REALIZZIAMO LA NOSTRA MISSIONE:

portando il meglio della natura e della cultura

*cibi e bevande di qualità, location incantevoli
musica, spettacolo, design*

tenendo le radici ben piantate in terra

*le nostre radici sono i Principi Etici e l'efficacia
operativa*

VALORI

ELEVAZIONE

Innalzare gli standard, alzare il livello di ciò che siamo e ciò che offriamo ai clienti e alla comunità. È la tendenza continua a puntare sempre più in alto invece di accontentarsi.

- crescita personale, professionale e di gruppo
- apprendimento continuo: imparare sempre, insegnare sempre

MERAVIGLIA

Sorprendere il cliente con qualcosa di positivo che non si aspetta. Non solo soddisfare il cliente, ma andare oltre. È la “qualità inattesa”.

- creatività e fantasia
- sperimentazione e innovazione



Elevazione e Meraviglia
sono simboleggiati dal più
nel nostro logo.

CLIENTE AL PRIMO POSTO

Tutto quello che facciamo serve a creare un'esperienza meravigliosa per i nostri clienti. I clienti sono la nostra ragione d'essere.

- spirito di servizio
- ascolto dei bisogni del cliente

LAVORO DI SQUADRA

Il nostro successo dipende dal lavorare insieme con armonia ed efficacia.

- collaborazione, comunicazione, responsabilità
- solidarietà, generosità, calore umano

INTEGRITÀ

La base del nostro operato è un comportamento moralmente corretto.

- rispetto delle leggi vigenti e dei principi etici contenuti nel presente Codice
- autoesame costante per capire dove dobbiamo migliorare

CIBO SANO E NATURALE

- ingredienti e materie prime di qualità
- procedimenti di lavorazione atti a valorizzare la genuinità del prodotto



1

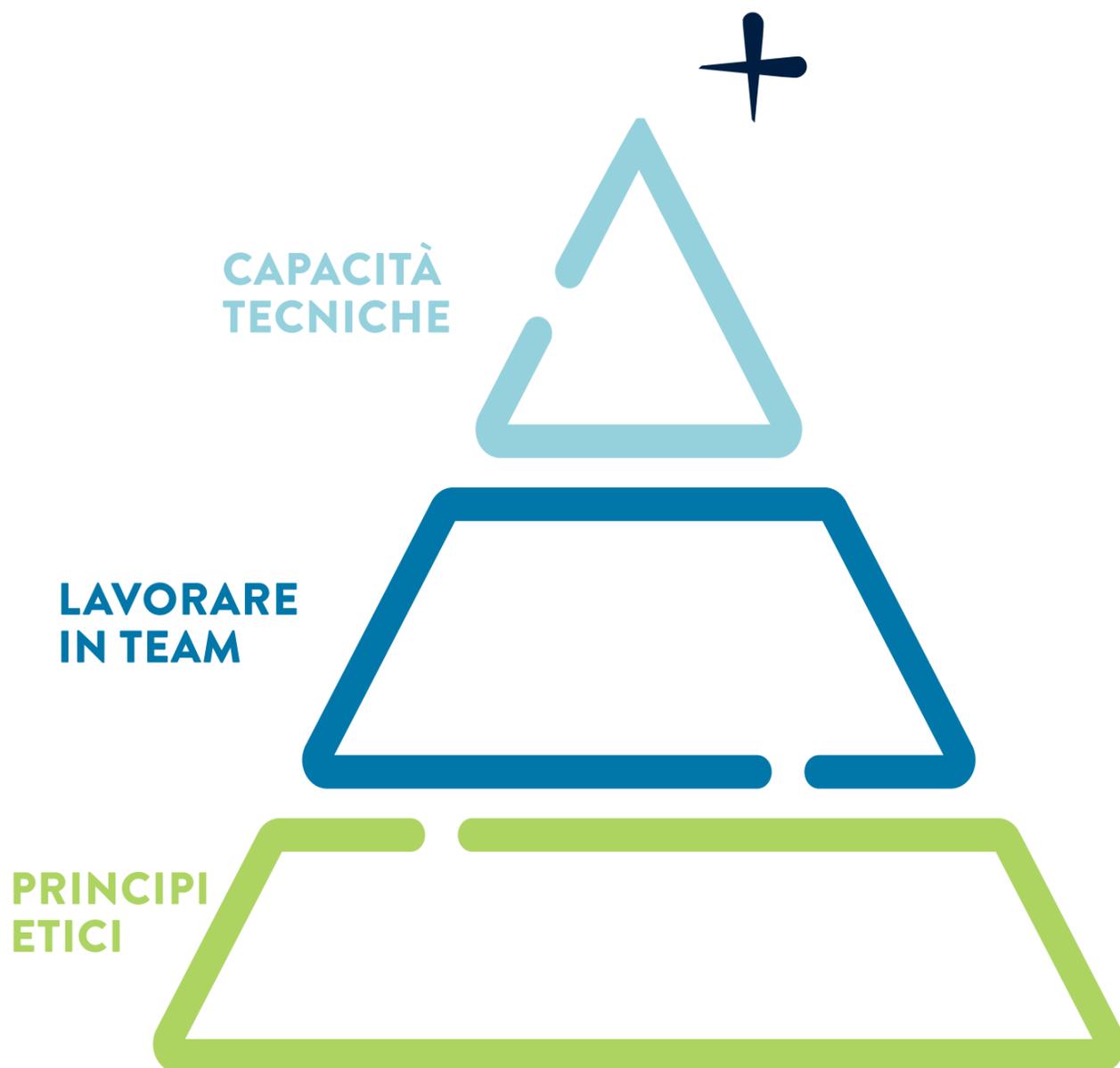
ELEVARSI PER ELEVARE



*La Missione della nostra
Azienda è proporre ai
clienti prodotti e servizi
di qualità sempre più
elevata, meravigliandoli
costantemente.*

ELEVARSI PER ELEVARE

Per riuscire a farlo dobbiamo in primo luogo elevare noi stessi. Dobbiamo partire da noi. In questo senso dobbiamo “elearci per elevare”.



ELEVARE NOI STESSI SIGNIFICA, IN ORDINE DI IMPORTANZA:

- 1. COLTIVARE I PRINCIPI ETICI E METTERLI IN PRATICA ATTRAVERSO UN COMPORTAMENTO NOBILE E VIRTUOSO.**
- 2. SVILUPPARE LA CAPACITÀ DI LAVORARE IN TEAM IN MODO ARMONIOSO E COLLABORATIVO.**
- 3. AUMENTARE LE NOSTRE CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI IN SENSO STRETTO.**

Occorre comprendere ciò che l'Azienda richiede a tutti i suoi Collaboratori.

Non basta essere tecnicamente competenti nel proprio lavoro. Lavorare bene significa, in primo luogo, **rispettare i principi etici**.

In secondo luogo, essere capaci di **lavorare in squadra**, creando un clima positivo e coltivando rapporti all'insegna della collaborazione e del rispetto.

Infine essere **professionalmente capaci**.

L'Azienda valuterà la prestazione dei Collaboratori sulla base di questi tre parametri.



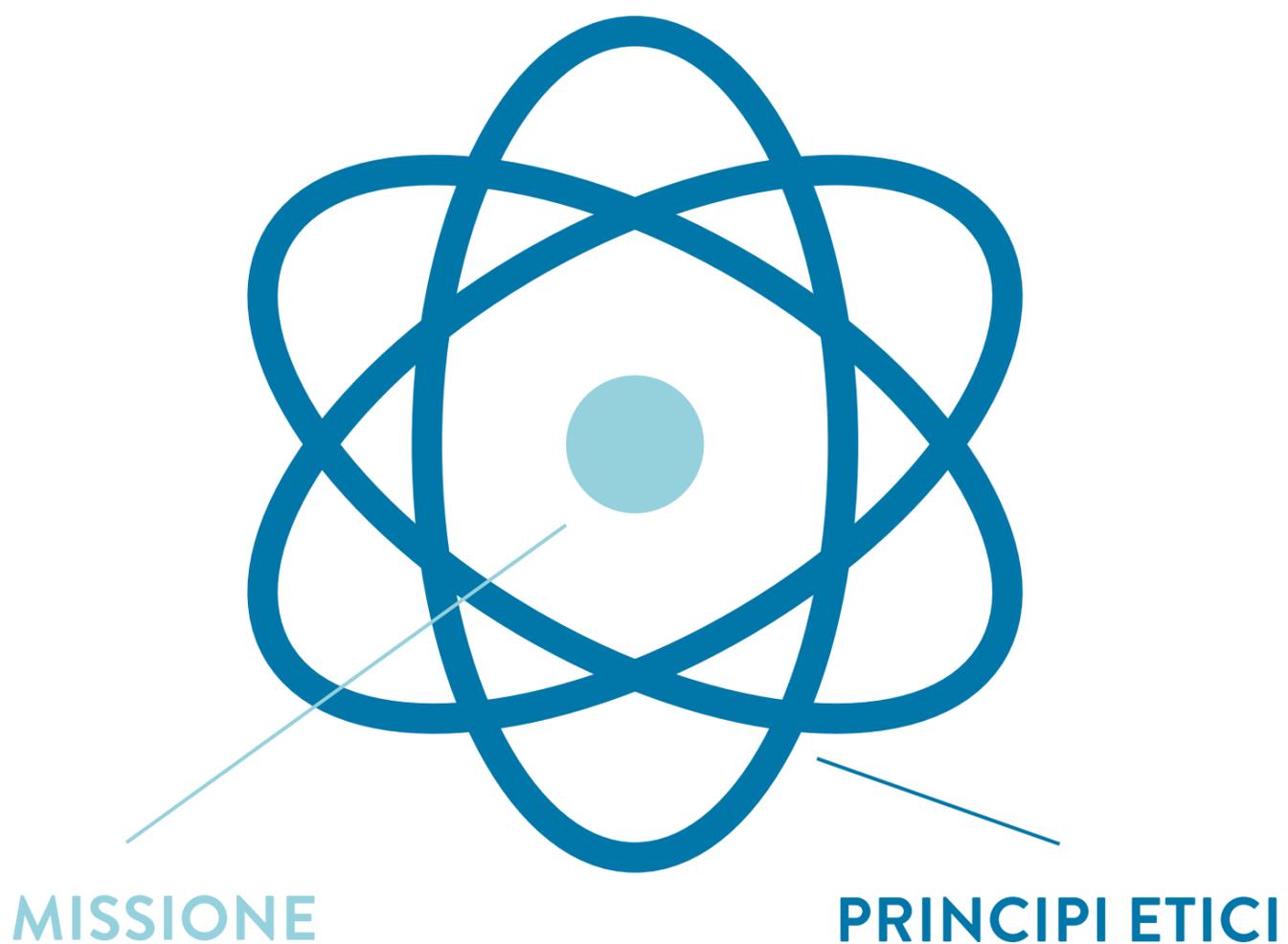
PERCHÉ ABBIAMO UN CODICE ETICO?

Perché vogliamo comportarci bene, con integrità, onestà e correttezza. Il Codice Etico ci aiuta a farlo.

Portiamo avanti la nostra Missione aziendale con la consapevolezza che dobbiamo operare restando sempre all'interno di saldi principi che non vanno mai oltrepassati.

Comportandoci bene l'uno con l'altro creiamo un ambiente di lavoro positivo, armonioso, sicuro e saremo tutti più soddisfatti.

Comportandoci bene coi clienti, i fornitori, le istituzioni, la comunità, diamo il nostro contributo alla società e la nostra reputazione crescerà.



IN CHE MODO IL CODICE PUÒ AIUTARTI?

Il Codice ti aiuta a:

- comportarti con integrità e onestà;
- mantenere alti i nostri valori e difendere la nostra reputazione;
- capire cosa si aspetta da te il Gruppo Dal Dosso;
- creare un clima di lavoro positivo, sicuro e produttivo per tutti;
- rispettare le leggi e gli standard che si applicano alla nostra Azienda;
- capire a chi rivolgerti se hai dubbi, domande o segnalazioni.

COSA SI ASPETTA DA TE IL GRUPPO DAL DOSSO?

Ogni Collaboratore del Gruppo Dal Dosso ha la responsabilità di:

- leggere, capire ed applicare il Codice Etico;
- diffondere i valori del Codice all'interno dell'Azienda;
- rispettare sempre la legge;
- chiedere aiuto e consiglio se ce n'è bisogno;
- segnalare potenziali violazioni al Codice;
- essere sempre vigile e attento a quello che succede;
- comportarsi in modo corretto ed etico anche quando nessuno lo guarda.

COME PRENDERE BUONE DECISIONI

Può succedere, nel corso del lavoro, di non sapere con certezza come devi comportarti. Se ti viene il dubbio che un certo modo di agire non sia etico, ragiona e poni le domande indicate di seguito.

L'azione a cui sto pensando:



È LEGALE?



È IN ACCORDO COL CODICE?



È IN ACCORDO CON LE NOSTRE PROCEDURE E LINEE GUIDA?



È DI BENEFICIO A TUTTI NOI, ALL'AZIENDA NEL SUO COMPLESSO, O VA A VANTAGGIO SOLO DI UN CERTO INDIVIDUO O GRUPPO?



SE FOSSE PUBBLICATA SUL GIORNALE, SAREI A MIO AGIO?



VORREI CHE DIVENTASSE IL MODO DI PROCEDERE UFFICIALE IN SITUAZIONI SIMILI?

Se rispondi di SÌ a tutte le domande probabilmente l'azione è corretta.

Se non sei sicuro o rispondi di NO anche a uno solo di questi punti, allora è opportuno chiedere consiglio o fare domande.

A CHI RIVOLGERSI PER DUBBI, DOMANDE, SEGNALAZIONI

Il Codice Etico non può rispondere a tutte le domande né può darti indicazioni specifiche per tutte le situazioni. Non sempre, infatti, risulta possibile stabilire a priori delle procedure esatte. Se in una data occasione sei incerto sul da farsi, rivolgiti all'Azienda.

FATTI SENTIRE Quando ti sembra che ci sia un problema di natura etica fatti sentire, condividendo le tue perplessità o preoccupazioni. Rivolgiti al tuo superiore diretto o al Responsabile Etico dell'Azienda.

SII RESPONSABILE Grazie a te possiamo mantenere un buon ambiente di lavoro e proteggere i diritti di tutti. È tua la responsabilità di segnalare quello che non va.

SEI SOSTENUTO E ASCOLTATO L'Azienda ti sostiene sempre quando si tratta di imporre il rispetto delle leggi vigenti e del Codice Etico. I principi etici sono al primo posto nel nostro modello di business. I principi etici vengono prima della redditività, del raggiungere gli obiettivi produttivi o di qualsiasi altro traguardo aziendale. Siamo sempre pronti ad ascoltarti quando l'obiettivo è mantenere la nostra integrità.

PRESTA ATTENZIONE Tieni gli occhi aperti e fai attenzione a quello che succede attorno a te.

Se ritieni che si sia verificata una violazione delle norme etiche contenute nel Codice **è tuo dovere segnalarlo**: puoi rivolgerti al tuo superiore diretto o al Responsabile Etico dell'Azienda.

IL RESPONSABILE ETICO AZIENDALE

In Azienda è operativo un Responsabile Etico. In caso di violazione etica, o anche solo di dubbio al riguardo, in primo luogo considera di parlarne al tuo responsabile diretto.

Se non è possibile od opportuno farlo, contatta il Responsabile Etico. Per conoscere il nome della persona che attualmente ricopre il ruolo di Responsabile Etico puoi rivolgerti al responsabile delle Risorse Umane.

POLITICA ANTI-RITORSIONI

Il Collaboratore che segnala in buona fede al Responsabile Etico una possibile violazione del Codice Etico è protetto dall'Azienda da ogni e qualsivoglia forma di ritorsione o penalizzazione, assicurando altresì l'assoluta riservatezza e anonimato dell'identità della persona segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

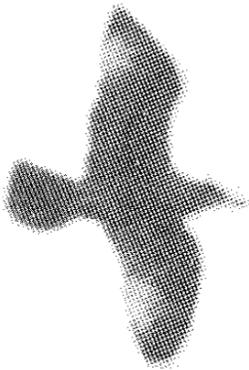
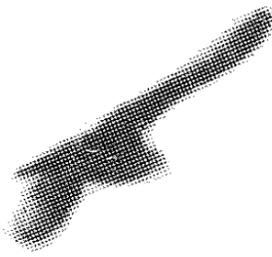
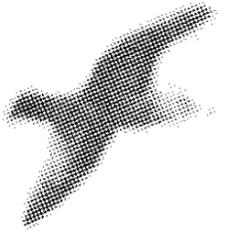
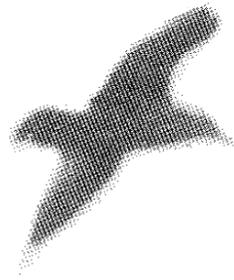
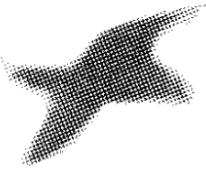
Questo si applica anche nel caso in cui l'investigazione che avrà luogo non dovesse convalidare la segnalazione iniziale.

Chiunque, indipendentemente dalla posizione o degli anni di anzianità, operi ritorsioni verso un Collaboratore che in buona fede ha segnalato potenziali violazioni del Codice Etico, sarà soggetto a sanzione disciplinare.

La nostra politica anti-ritorsioni non ti esclude da provvedimenti disciplinari se hai compiuto azioni in contrasto al Codice Etico anche quando sei tu ad auto-segnalarti. Tuttavia l'Azienda incoraggia i Collaboratori a riferire violazioni o presunte tali che loro stessi potrebbero avere commesso. L'auto-segnalazione è un fattore mitigante di cui si terrà conto nella valutazione dei provvedimenti disciplinari necessari.

2

**COME CI
COMPORTIAMO
CON I CLIENTI**



IL PRIMO PASSO: RISPETTARE IL CLIENTE

TUTTI I NOSTRI CLIENTI HANNO IL DIRITTO DI:



RICEVERE INFORMAZIONI ACCURATE, complete e affidabili sui prodotti, gli ingredienti e i prezzi del cibo che consumano, così come sull'eventuale presenza di allergeni, ovvero sostanze presenti negli alimenti che possono provocare allergie o intolleranze;



consumare cibo trattato nel rispetto dei più alti standard di **IGIENE E SICUREZZA**;



essere trattati sempre con **GENTILEZZA E CORTESIA**;



essere **ASCOLTATI CON ATTENZIONE E RISPETTO** quando esprimono un'esigenza o una lamentela;



NON SUBIRE ALCUN TIPO DI TRATTAMENTO DISCRIMINATORIO. Ogni nostro cliente va servito con cura e riguardo. Costituisce violazione etica grave il trattare un cliente in maniera diversa rispetto ai nostri standard per via della sua età, sesso, orientamento sessuale, etnia, nazionalità, condizione sociale, cultura di provenienza, disabilità o altro.



DARE FEEDBACK, porre domande e avere risposte sui nostri prodotti e i servizi offerti;



essere accolti da **PERSONE PULITE E IN ORDINE**, in ambienti puliti e in ordine.

DOMANDA: Spesso ci sono tensioni in sala e alcuni colleghi litigano tra loro davanti al cliente. Cosa devo fare?

RISPOSTA: Litigare con un collega davanti a un cliente è un comportamento inaccettabile. Se litighiamo davanti a un cliente, cosa succede? La nostra reputazione si danneggia e il cliente ha un'esperienza spiacevole, negativa.

Noi vogliamo invece fare stare bene il cliente. Vogliamo creare un'oasi di meraviglia, un luogo dove le persone si trattano con gentilezza e rispetto. Come ci comportiamo tra di noi davanti al cliente è perciò di fondamentale importanza. Puoi parlarne prima con i tuoi colleghi, rifacendoti al Codice Etico e spiegando l'importanza di seguirne i principi. Se ciò non è possibile o sufficiente, rivolgiti al tuo superiore diretto o al Responsabile Etico dell'Azienda.

DOMANDA: Quando servo in sala, ogni tanto i clienti mi fanno delle domande molto specifiche sugli ingredienti dei prodotti. Quando non so cosa dire, a volte sono tentato di inventare la risposta per non far fare brutta figura a me e all'Azienda. È un comportamento accettabile, visto che secondo me va nell'interesse dell'Azienda?

RISPOSTA: No. Dare informazioni false ai clienti è una violazione etica grave, perché lede il loro diritto a un'informazione corretta. Occorre ricordare che trasgredire i principi etici non va MAI nell'interesse dell'Azienda. Al cliente potresti dire qualcosa come: "Mi dispiace, non le so rispondere. Mi informo e glielo dico". Inoltre, se ritieni di non avere sufficiente preparazione segnala la tua necessità di ulteriore formazione al tuo superiore diretto.



IL PASSO SUCCESSIVO: MERAVIGLIARE IL CLIENTE

I nostri clienti sono meravigliosi!

I clienti sono al primo posto, perché senza di loro non esisteremmo: ricordiamocelo sempre.

Perciò **trattiamoli come persone meravigliose che meritano un'esperienza meravigliosa.**

Se teniamo a mente questo principio i clienti saranno non solo soddisfatti ma entusiasti della nostra Azienda e di ciò che offriamo.

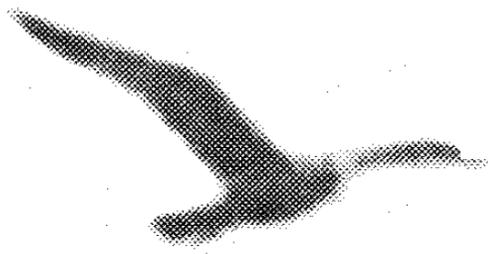
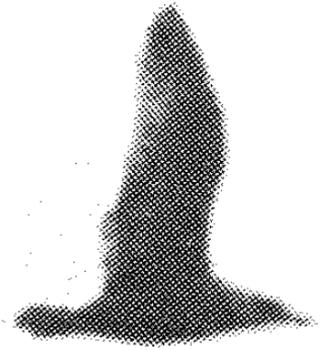
Sorprendiamoli alzando continuamente la qualità del servizio, dei prodotti e delle esperienze.

Facciamoli sentire a casa, facciamoli sentire speciali.

IL PIÙ IN ALTO A DESTRA NEL LOGO SIMBOLEGGIA LA MERAVIGLIA E L'ELEVAZIONE, e ci ricorda che vogliamo stupire i clienti dando sempre qualcosa in più. Per farlo non possiamo ricorrere a formule prestabilite, ma dobbiamo essere creativi e porci continuamente una domanda:

“COSA POSSO FARE DI PIÙ PER MERAVIGLIARE IL CLIENTE?”

DAL DOSSO⁺
FOOD & ENTERTAINMENT



3

**COME CI
COMPORTIAMO
TRA DI NOI**



COLLABORIAMO E METTIAMO LA SQUADRA AL PRIMO POSTO

Il nostro successo dipende dalla nostra capacità di lavorare insieme in maniera efficace e positiva.

In un'azienda come la nostra vinciamo sempre insieme, nessuno vince mai da solo.

Noi splendiamo quando il nostro Team risplende.

SIAMO RESPONSABILI

Prenditi la responsabilità dei tuoi errori e lavora costantemente per migliorare.

Comprendi non solo le mansioni che ti sono affidate, ma l'obiettivo che c'è dietro. Se c'è qualcosa che non va, attivati per risolvere il problema.

COMUNICHIAMO CON RISPETTO, CHIAREZZA E PRECISIONE

Ricordati di dare e ricevere costantemente feedback positivi e feedback per migliorare.

Prenditi la responsabilità di comunicare le tue necessità ed ascolta con attenzione quelle dell'altro.

TRATTIAMO GLI ALTRI COME VORREMMO ESSERE TRATTATI

Questa è una regola universale che non necessita di spiegazioni. Appliciamola!

NON TOLLERIAMO DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Tutti i Collaboratori del Gruppo hanno diritto a essere **trattati con pari dignità e rispetto** e hanno diritto a un ambiente di lavoro privo di molestie e discriminazioni per ragioni di razza, colore, credo, età, convinzione religiosa, opinione politica, genere, orientamento sessuale, nazione di origine, background culturale, condizioni fisiche e personali.

L'Azienda non tollera discriminazioni o molestie e agisce con le opportune sanzioni disciplinari ogni volta che tali comportamenti si verificano.

Saranno anche sanzionati i comportamenti intimidatori, tra cui, a titolo di esempio:

- insultare, imprecare, ridicolizzare o umiliare le persone;
- mettere in atto minacce fisiche o psicologiche;
- abusare di autorità o potere da parte di coloro che occupano posizioni di responsabilità;
- escludere in modo ingiustificato i colleghi da riunioni o comunicazioni;
- mettere in cattiva luce un collega diffondendo informazioni personali sul suo conto che potrebbero danneggiarne la reputazione.

DOMANDA: Un collega di origine africana fa fatica ad esprimersi in italiano. Quando non è presente, alcuni colleghi fanno battute sul suo modo di parlare, la sua provenienza e dicono che “è stupido come tutti gli africani”.

RISPOSTA: Fare battute svalutative su una persona, in sua presenza oppure no, in ragione della sua provenienza e cultura di origine costituisce un atteggiamento discriminatorio che deve essere immediatamente cessato. Questi comportamenti, spesso giustificati con la scusa del “stavo solo scherzando” creano un’atmosfera tossica e sono contrari alla nostra cultura aziendale basata sul rispetto reciproco, la valorizzazione delle differenze, l’inclusione sociale.



IN CASO DI CONFLITTO, CI COMPORTIAMO IN MODO PROFESSIONALE E COSTRUTTIVO

Se hai problemi con un collega è tuo dovere fare tutto il possibile per riportare l'armonia e la collaborazione, e se lo ritieni necessario puoi rivolgerti al tuo superiore diretto per facilitare una mediazione.

QUANDO VUOI RISOLVERE UN CONFLITTO:



Affronta la discussione con uno **STATO EMOTIVO IL PIÙ POSSIBILE NEUTRO**. Se hai bisogno di prenderti tempo per sbollire la rabbia, aspetta e rimanda il confronto.



Guardati dentro e controlla di avere una **MOTIVAZIONE POSITIVA E COSTRUTTIVA**. L'obiettivo deve essere riportare la pace e risolvere il problema, non “dimostrare di avere ragione”.



DISTINGUI LA PERSONA DAL COMPORTAMENTO, evitando attacchi generali alla persona e parlando invece di specifici comportamenti osservabili.



RESTA FOCALIZZATO SULL'ARGOMENTO in questione senza allargarti su mille altri problemi, i quali potranno anche essere affrontati, ma uno alla volta e separatamente.



PARLA PER TE senza coinvolgere altri, in particolare modo se non sono presenti.



SII PROPOSITIVO. Offri una possibile soluzione al problema ed esprimi con chiarezza le tue esigenze.

DOMANDA: Ho finalmente parlato con la mia collega Jennifer ieri. Non ne posso più di come si comporta. Io sono una persona onesta e le ho detto le cose come stanno con franchezza. Le ho detto che è pigra e svogliata, che anche Roberta e Marco la pensano come me e si lamentano di lei. Ho fatto bene?

RISPOSTA: La sincerità è un valore importante, tuttavia non dobbiamo comunicare in maniera scorretta e sgarbata con la scusa della franchezza. Dirle che è pigra e svogliata è generico ed è un attacco alla persona. Dobbiamo esprimerci con precisione e fare osservazioni sui comportamenti, non sulla persona. Un esempio di osservazione sul comportamento, invece che sulla persona, suona così: “I compiti che ti ho assegnato la settimana scorsa non sono stati portati a termine nei tempi che avevamo stabilito”, oppure “Quando hai preparato quel piatto non hai seguito la ricetta alla lettera”. Inoltre è particolarmente grave citare a proprio supporto persone non presenti. Devi parlare per te, senza coinvolgere altri in maniera inopportuna. Nel tuo caso specifico, oltre a essere scorretto verso Jennifer, tale comportamento è anche molto scorretto verso Roberta e Marco.



PRESTIAMO ATTENZIONE ALLE NOSTRE PAROLE E AZIONI

La nostra Azienda è un ingranaggio complesso in cui tutto quello che facciamo influisce, direttamente o indirettamente, su ogni altro Collaboratore.

In altre parole, **siamo tutti interdipendenti**, cioè dipendiamo gli uni dagli altri.

Ricordiamoci quindi che tutte le nostre azioni e parole hanno delle conseguenze sul successo del Gruppo e il benessere dei Collaboratori.

Prestiamo attenzione a come ci comportiamo e a quello che diciamo, ricordandoci che il nostro obiettivo è creare un ambiente di lavoro positivo, sicuro, collaborativo e produttivo.





“C’era una volta un giovanotto che passava il tempo a parlare male di una giovane donna con cui aveva litigato.

Spargeva ogni genere di pettegolezzo e diceria sul suo conto. Un giorno venne a sapere che la donna, in segreto, aveva messo una buona parola col capomastro e l’aveva aiutato a trovare un lavoro presso il cantiere del porto.

Il giovanotto, pentito, andò dalla donna a chiederle perdono per le cattiverie che aveva diffuso in paese. La donna rispose: ti perdonerò se il saggio del paese ti perdonerà.

Allora il giovanotto andò dal saggio del paese, che disse che l’avrebbe perdonato, ma a una condizione: il giovanotto avrebbe dovuto prendere un cuscino di piume, aprirlo e mettere tutte le piume davanti alla porta di casa della donna.

Il giovanotto fu sorpreso dalla stranezza del compito, ma lo eseguì comunque. L’indomani ritornò dal saggio e chiese “Adesso sono perdonato?”

Il saggio rispose “C’è un’altra cosa che devi fare per farti perdonare. Torna alla porta della donna, raccogli tutte le piume e portamele”. Il giovanotto ci provò, ma fu ben presto chiaro che non avrebbe potuto farlo, perché le piume erano state tutte portate via dal vento, e chissà dov’erano andate a finire!

Il saggio gli spiegò: le parole sono come piume. Portate dal vento, vanno ovunque e non puoi più prenderle indietro. Solo se hai capito davvero questa lezione sarai perdonato”



IMPARIAMO SEMPRE, INSEGNIAMO SEMPRE

Tra i nostri valori più importanti vi sono l'apprendimento continuo e la condivisione della conoscenza.

Elevarsi vuol dire anche questo: migliorare costantemente le competenze lavorative individuali, il modo di lavorare in squadra, le capacità di problem-solving e di comunicazione.

L'Azienda si impegna costantemente a offrire **opportunità di formazione e sviluppo** rivolte a tutte i Collaboratori motivati a crescere.

Ognuno di noi deve contribuire coltivando l'atteggiamento di imparare sempre e insegnare sempre. Quello che non sappiamo, lo impariamo.

Dobbiamo essere affamati di nuove conoscenze ed **essere generosi** nel dividerle con altri.

Impariamo dai clienti

*Impariamo dagli insuccessi
così come dai successi*

*Impariamo gli uni
dagli altri*

*Impariamo da chi è
più capace o saggio di noi*

4

**COME CI
COMPORTIAMO
SUL LAVORO**



PROTEGGIAMO CIÒ CHE È NOSTRO

Il successo della nostra Azienda si trasforma in valore per il cliente, oltre a benessere e crescita per tutti i Collaboratori: per questo è necessario difendere le nostre proprietà.

PROTEGGIAMO I BENI DELL'AZIENDA

Hai la responsabilità di usare le proprietà dell'Azienda, tra cui le attrezzature, le forniture e l'inventario per obiettivi aziendali e mai per un vantaggio personale.

Hai inoltre la responsabilità di **salvaguardare i beni aziendali a te affidati** in ragione del tuo incarico e devi fare ciò che occorre per proteggerli da furto, perdita, danno o spreco ingiustificato.

PROTEGGIAMO LE INFORMAZIONI DI PROPRIETÀ DELL'AZIENDA

Durante l'impiego presso il Gruppo Dal Dosso i Collaboratori normalmente acquisiscono conoscenze e informazioni che non sono di pubblico dominio e appartengono all'Azienda.

Ai Collaboratori è richiesto di mantenere tali informazioni e conoscenze, che sono un asset aziendale, confidenziali.

Le informazioni confidenziali includono, ad esempio, informazioni riguardo ai fornitori, le

tecniche e tecnologie impiegate nel Gruppo Dal Dosso, ricette, formule, modalità di preparazione di cibo e bevande, piani di marketing, comunicazioni aziendali interne, informazioni relative ai prodotti e servizi offerti presenti e futuri.

Tutte le informazioni e conoscenze che rientrano in tali ambiti appartengono al Gruppo Dal Dosso, **devono essere usate solo per scopi aziendali e non devono mai essere divulgate all'esterno.** Anche all'interno dell'Azienda solo le persone che realmente necessitano di tali informazioni allo scopo di eseguire il proprio lavoro dovrebbero averne accesso.

Un Collaboratore che lascia il Gruppo Dal Dosso è tenuto a restituire tutte le proprietà e i materiali aziendali, insieme alle loro copie.

Ricette, modalità di preparazione del cibo e altro che vengono create e sviluppate lavorando in azienda, in orario di lavoro e utilizzando le risorse dell'Azienda, sono proprietà intellettuale del Gruppo Dal Dosso e rientrano nelle informazioni da non divulgare.

PROTEGGIAMO LE INFORMAZIONI CONFIDENZIALI CHE DIPENDENTI E CLIENTI CI AFFIDANO

Il Gruppo Dal Dosso **protegge la riservatezza delle informazioni personali** relative ai Collaboratori e ai clienti.

Così come ci prendiamo cura di proteggere le nostre informazioni, allo stesso modo ci prendiamo cura di proteggere le informazioni di altri.

Le informazioni personali relative a Collaboratori e clienti, così come le informazioni di proprietà dell'Azienda:

- devono essere conservate in un luogo sicuro e non lasciate in posti dove altri potrebbero vederle;
- devono essere chiaramente contrassegnate come confidenziali;
- non devono essere discusse in situazioni in cui altre persone potrebbero sentire;
- possono essere condivise solo con i Collaboratori che necessitano di tali informazioni per lo svolgimento del proprio lavoro.

DOMANDA: A volte riesco a mettermi avanti col lavoro facendo alcune telefonate mentre mi reco in ufficio in bus. Va bene farlo?

RISPOSTA: Devi stare attento quando parli di informazioni aziendali in pubblico, in luoghi dove altri potrebbero sentirti, come taxi e ascensori, o a conferenze, fiere, ecc. Quando è necessario fare una telefonata di lavoro in un luogo pubblico, presta attenzione a non farti sentire da altri.

DOMANDA: Durante un corso di formazione interno all'Azienda è stato fornito un manuale con diversi argomenti che trovo molto interessanti. Posso fare alcune fotocopie per un mio amico che non lavora da noi?

RISPOSTA: No, il materiale che accompagna i percorsi di formazione offerti dall'Azienda è proprietà intellettuale del Gruppo Dal Dosso e non deve essere condiviso all'esterno.



COME CI COMPORTIAMO SUL LAVORO

RISPETTO DELLE ISTITUZIONI

Il Gruppo Dal Dosso si impegna a rispettare tutte le leggi e normative applicabili all'Azienda e collabora pienamente con le istituzioni. In caso di controlli o ispezioni è tuo dovere **collaborare con i funzionari preposti con onestà e trasparenza**, dando informazioni corrette, precise e complete e invitando i colleghi a fare altrettanto.

RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA COMUNITÀ IN CUI OPERIAMO

Tutti noi dobbiamo essere consapevoli dell'impatto ambientale del nostro lavoro e impegnarci in maniera proattiva a ridurre gli sprechi e trovare nuovi modi affinché tutte le nostre operazioni siano quanto più possibile ecosostenibili.

Il Gruppo Dal Dosso si impegna ad andare verso un modello di **ristorazione sostenibile** che ci consentirà di ridurre i costi fissi di gestione con un immediato beneficio economico e, al contempo, aumentare le prestazioni ambientali della nostra Azienda. In questo modo daremo un contributo alla salvaguardia del pianeta e porteremo valore al cliente. Per ciò che riguarda le materie prime e i prodotti offerti daremo la priorità, per quanto possibile, a prodotti biologici, locali, solidali; ci impegneremo nella riduzione dei rifiuti, in particolare della frazione organica; daremo priorità al risparmio energetico e idrico;

sugli acquisti non alimentari (ad esempio, materiali di ufficio) saranno privilegiati i prodotti ecologici. In aggiunta ci occuperemo di divulgazione, comunicazione ed educazione in merito alle buone pratiche ambientali, rivolgendoci sia ai Collaboratori sia alla clientela, attraverso eventi, materiale informativo e altre iniziative.

Inoltre è nostro dovere coltivare **“rapporti di buon vicinato”** limitando al massimo ogni forma di attività e comportamento che possa recare disturbo agli individui che vivono nei pressi dei nostri locali o agli esercizi commerciali attigui, tra cui, ad esempio, immissioni oltre la normale tollerabilità di odori, fumo e rumori.

Dobbiamo sempre pensare a come aumentare la nostra reputazione a livello locale, sia presso chi risiede o lavora nelle immediate vicinanze sia, in senso più ampio, nei comuni e nelle province in cui ci troviamo ad operare.

ACQUISTI E FORNITORI

Il responsabile degli acquisti deve prestare un'attenzione particolare ai conflitti di interesse.

I fornitori devono essere **selezionati in base al miglior valore che portano all'azienda** senza farsi condizionare da rapporti personali o da indebiti tentativi di influenzamento del processo decisionale.

Per questo motivo è vietato accettare regali da fornitori, salvo oggetti di basso valore commerciale (sotto i 30 euro di valore).

SICUREZZA DEL PRODOTTO OFFERTO E DELL'AMBIENTE DI LAVORO

La nostra Azienda fornisce un prodotto di qualità e prende misure per proteggere la salute e la sicurezza dei clienti.

In tutte le fasi della produzione e della trasformazione degli alimenti ci impegniamo a mantenere i requisiti di igiene atti a garantirne la salubrità e l'assenza di contaminazioni che possano esporre i consumatori al rischio di tossinfezioni alimentari.

Come Collaboratore hai il dovere di contribuire seguendo le procedure corrette relative alla conservazione, manipolazione degli alimenti e distribuzione dei prodotti offerti e assicurandoti che i locali dove lavoriamo e dove serviamo i clienti siano sempre puliti, in ordine e in sicurezza.

Se ti accorgi che un prodotto, un processo di lavorazione o una situazione può recare rischio alla salute o alla sicurezza è tuo dovere renderlo noto immediatamente al tuo superiore diretto.

DOMANDA: Ho il dubbio che un'attrezzatura che utilizziamo non sia a norma e possa rappresentare un pericolo per la sicurezza. Ma se lo faccio presente, ho paura che dovremo interrompere il servizio per un certo periodo e forse anche chiudere il ristorante per alcuni giorni. In questo modo non riusciremo a raggiungere i nostri obiettivi di fatturato. Cosa devo fare?

RISPOSTA: La salute e la sicurezza sono sempre al primo posto. È tuo dovere segnalare la situazione di pericolo anche a costo di rallentare la produzione, interrompere il servizio o non riuscire a raggiungere gli obiettivi prefissati.



ALCOL E STUPEFACENTI

La sicurezza dell'ambiente di lavoro è una nostra priorità. Lavorare sotto l'effetto di sostanze mette a rischio noi stessi, i colleghi, i clienti e danneggia la nostra reputazione.

Per questo motivo è vietato:

- detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti, alcol o sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro;
- recarsi al lavoro sotto l'effetto di alcol o sostanze stupefacenti.

All'interno dei luoghi di lavoro è ammesso il consumo moderato di bevande a bassa gradazione alcolica, sempre in rispetto della normativa locale, in occasioni di ricorrenze festive, speciali eventi od occasioni conviviali solo se autorizzati per iscritto da un Responsabile.

Ricordiamo che non tutte le persone gradiscono prodotti alcolici ed è nostro dovere non farli sentire esclusi, ma includerli offrendo loro alternative non alcoliche.

PUBBLICITÀ

Tutte le comunicazioni di natura pubblicitaria devono essere accurate e complete e devono rispondere al vero.

Questo è anche valido in generale: ogni volta che comunichiamo qualcosa in merito ai nostri prodotti o servizi dobbiamo essere in grado di dimostrarlo. Inoltre rispettiamo la concorrenza e non ne parliamo mai male.

SOCIAL MEDIA

I Social Media (tra cui, ad esempio, Facebook, Twitter, Instagram, Tik Tok e altri) sono uno strumento molto efficace per comunicare con i clienti e anche tra di noi, aiutandoci a mantenere rapporti di amicizia e collaborazione. Tuttavia ci sono alcuni rischi. **Quello che scrivi su internet resta per sempre.**

Anche se cancelli un post o un account, ricordati che ciò che hai pubblicato potrebbe essere stato copiato e conservato da un altro utente del servizio: perciò fai attenzione a quello che pubblichi.

Inoltre, quando pubblichi su un Social qualcosa che riguarda la nostra Azienda, il settore in cui operiamo, i concorrenti, i clienti o argomenti affini, è tuo dovere precisare che sei un dipendente dell'Azienda e che **le opinioni espresse sono le tue e non rappresentano l'Azienda.**

Fai anche attenzione a non divulgare strategie aziendali, ricette e ogni altra forma di informazione confidenziale.

DOMANDA: Ho letto che le vitamine contenute in questo piatto che offriamo fanno molto bene perché proteggono l'intestino, rafforzano il sistema immunitario e addirittura aiutano contro la depressione. Posso inserire queste informazioni nella nuova locandina?

RISPOSTA: No. Bisogna evitare qualsiasi affermazione di questa natura senza la consulenza preventiva di un medico, uno psicologo o altra figura professionale che, in base alle specifiche competenze, legittimamente si occupa di questi temi. In linea di principio è sempre necessario riportare le fonti a sostegno di tali affermazioni, che vanno ricercate nella letteratura scientifica internazionale.

DOMANDA: Posso pubblicare sui Social le mie opinioni personali sulla nostra azienda o su un'altra azienda che opera nel nostro settore?

RISPOSTA: Puoi farlo ma devi rendere chiaro che lavori per il Gruppo Dal Dosso e in che ruolo. In aggiunta devi specificare che ciò che pubblichi è una tua opinione personale e non dell'Azienda.



DAL DOSSO⁺

SALAMENSA⁺

CLOE⁺

MIRALAGO⁺

COPELIA⁺