
Codice Etico



IDENTIFICATIVO	EDIZIONE	REVISIONE	DATA
CE	01	00	21.03.2024

BWHSM | Hotels

 WORLDHOTELSSM |  **BW** | Best Western.
Hotels & Resorts |  SureStay.
HOTELS

Il codice etico di BWH Hotels Italia

I NOSTRI VALORI

BWH Hotels Italia, insieme ai suoi albergatori e collaboratori, agisce nel rispetto dei diritti umani in termini di inclusività, equità e sostenibilità, respingendo ogni tipo di discriminazione, per orientamento sessuale, religioso o politico.

BWH Hotels Italia agisce con onestà e integrità e rispetta qualsiasi legge e qualsiasi normativa locale, nazionale o internazionale applicabile in Italia.

Il codice etico, adottato dal CDA, dagli albergatori e dallo staff degli hotel e della sede, regola i comportamenti e gli obblighi verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità.

ATTENZIONE E RISPETTO

INTEGRITA'

RESPONSABILITA'

INNOVAZIONE

SPIRITO DI SQUADRA

RELAZIONE CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

1. Rispetto delle persone

In BWH Hotels Italia siamo attenti e sensibili nei confronti delle persone, consapevoli che il rispetto favorisce l'ascolto e il lavoro di squadra. Siamo attenti alle esigenze di tutti gli interlocutori e riconosciamo il dialogo come strumento di scambio di informazioni e di costruzione della relazione. Siamo consapevoli che le differenze sono ricchezza, ci impegniamo ad avere un atteggiamento sempre inclusivo e disponibile, sfruttando le diversità per una crescita personale e professionale e condannando ogni atteggiamento di intolleranza.

2. Pari opportunità e valorizzazione

In BWH Hotels Italia promuoviamo la parità di genere e rispettiamo personalità e professionalità di ognuno. Valorizziamo i talenti e le competenze di ciascuno, attraverso percorsi di crescita e di formazione.

3. Integrità, responsabilità e riservatezza

In BWH Hotels Italia ci impegniamo sempre con lealtà e trasparenza, ognuno consapevole del proprio ruolo in azienda, partecipando al lavoro di squadra per il raggiungimento dell'obiettivo comune. Agiamo nel rispetto della confidenzialità delle informazioni personali e aziendali in un'ottica di salvaguardia del singolo ruolo e dell'intera organizzazione.

RELAZIONE CON I CLIENTI:

1. Soddisfazione dei clienti

In BWH Hotels Italia gestiamo la relazione con i clienti per soddisfare le aspettative legate all'esperienza di soggiorno. Ascoltiamo costantemente le osservazioni degli ospiti con lo scopo di migliorare i servizi offerti e rispondere in modo rapido alle singole osservazioni e commenti.

2. Comportamento

In BWH Hotels Italia agiamo nei confronti dei nostri clienti in modo aperto e inclusivo e ripudiamo qualsiasi comportamento che possa indurre discriminazioni legate al genere, all'orientamento sessuale, alla nazionalità o alla religione.

Ci impegniamo affinché la nostra ospitalità sia inclusiva e accessibile a tutti.

Il comportamento verso i nostri ospiti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia in un'ottica di *superior customer care*.

3. Riservatezza e Sicurezza

In BWH Hotels Italia la riservatezza, la discrezione e il rispetto delle procedure relative ai servizi offerti sono fondamentali per un corretto comportamento nei confronti dei nostri clienti.

Le informazioni e i dati sono trattati in accordo con le normative di privacy vigenti.

4. Correttezza

In BWH Hotels Italia le comunicazioni commerciali relative ai servizi e ai prodotti offerti sono sempre verificabili e verificate. Agiamo affinché il cliente sia sempre tutelato nell'acquisto dei nostri servizi e mettiamo a disposizione un *customer care* per una pronta assistenza.

RELAZIONE CON I FORNITORI:

1. Criteri di selezione

In BWH Hotels Italia favoriamo la scelta di fornitori e partner dando evidenza delle pratiche ambientali e sociali di ciascuno in linea con la nostra visione etica.

2. Rapporti con i fornitori

In BWH Hotels Italia ci impegniamo a stringere rapporti proficui e di lunga durata con i nostri fornitori e partner, sulla base di principi di correttezza, lealtà e trasparenza.

3. Integrità e condivisione di valori

I fornitori e partner sono tenuti ad adottare tutte le misure coerenti con la natura e dimensione della propria organizzazione per garantire il rispetto, la difesa e la comunicazione dei principi contenuti nel presente Codice all'interno della propria azienda e delle proprie catene di fornitura.

RELAZIONE CON LA COMUNITÀ:

1. Tutela dell'ambiente

In BWH Hotels Italia la tutela dell'ambiente è una priorità. Gli albergatori e lo staff degli alberghi e della sede adottano comportamenti virtuosi al fine di ridurre il proprio impatto ambientale.

2. Impatto locale

In BWH Hotels Italia supportiamo le comunità locali collaborando con associazioni, aderendo a iniziative a favore delle persone e dell'ambiente, prediligendo fornitori locali e promuovendo lo sviluppo turistico del territorio.

3. Valorizzazione delle comunità locali

In BWH Hotels Italia supportiamo e valorizziamo il patrimonio e le comunità locali in un'ottica di rispetto, conservazione e cultura per le generazioni future. Sosteniamo l'adesione a iniziative che abbiano un impatto positivo sul territorio e la sua popolazione.

LA NOSTRA MISSION

"Contribuiamo alla crescita delle imprese dell'ospitalità con soluzioni efficaci, connessioni di valore e competenze distintive, per far vivere ad ogni ospite un'esperienza di qualità, contemporanea, inclusiva e sostenibile. Valorizziamo l'unicità delle strutture alberghiere con la forza del brand e del nostro network."

BWHTM Hotels

ASPIRATIONAL

WORLDHOTELSSM
LUXURY

WORLDHOTELSSM
Distinctive

WORLDHOTELSSM
Elite

WORLDHOTELSSM
CRAFTED

BW Premier
COLLECTIONSM
by BEST WESTERN

BW
SIGNATURE
COLLECTIONSM
by BEST WESTERN

Vib
HOTELSSM

Sadre
BEST WESTERN

Aiden
BEST WESTERN

TIMELESS

BWP
PREMIER
BEST WESTERN

BW
Best Western
PLUS

BW
Best Western

GLE
BEST WESTERN

Sure Hotel.
by BEST WESTERN

Sure Hotel.
PLUS
by BEST WESTERN

Sure Hotel.
COLLECTION
by BEST WESTERN

Executive
ResidencySM

@HOME
Best Western

Sure Hotel.
STUDIO
by BEST WESTERN