

# MORELLI

*food service*



**CHI SIAMO**



**POLITICA E VALORI**



**CERTIFICAZIONI**



**I NOSTRI SERVIZI**



**CATALOGO PRODOTTI**



**VALSUGANA SPRITZ**

## 1. Chi siamo

### 1.1. Vision

Vogliamo essere un punto di riferimento e di eccellenza nel *servizio di fornitura per i professionisti della ristorazione*. Un punto di riferimento per la comunità di caparbietà, onestà e capacità di evoluzione. Creiamo e condividiamo con gli stakeholder i nostri valori di lungo termine tramite il nostro impegno nel miglioramento, nella trasparenza, nell'entusiasmo e nello sviluppo tecnologico. Vogliamo entusiasmare i clienti e i clienti dei nostri clienti, offrendo prodotti di qualità e lavorando velocemente ed efficientemente per la soddisfazione dei loro bisogni e desideri.

### 1.2. Mission

Per tre generazioni abbiamo tenuto il passo dei tempi capendo quali sono le forze che muovono le persone e quali bisogni hanno i nostri clienti. Siamo arrivati fino a qua e vogliamo crescere ancora, anticipando i cambiamenti e adattandoci rapidamente per quello che verrà.

### 1.3. Organizzazione

Acquisti: Giuseppe, Lorenzo, Guido, Luca

Amministrazione: Lucia e Giulia

Logistica e consegna: Denis e gli autisti Emanuele, Denis, Giorgio, Stefano

Magazzino: Antonio, Diego, Fernando, Franco, Gianluca, Gianfranco, Stefano, Tiziano

Qualità e Sicurezza: Anna, Diego

Vendite: Miriam e Daniel con gli agenti Andrea, Fernando, Giorgio, Michele, Ivan O., Ivan T., Sara

Vendite online: Diego

### 1.4. Dati aziendali

Ragione Sociale: Morelli Giuseppe S.r.l.

Sede Legale: Via Pive 36, 38057 Pergine Valsugana

Sede Operativa: Via Stazione 24, 38050 Novaledo

Mail: [info@morellicatering.com](mailto:info@morellicatering.com) | PEC [morelli@pec.morellicatering.com](mailto:morelli@pec.morellicatering.com)

Iscrizione Registro Imprese di Trento

P.IVA: IT 00811560226

Sito: [www.morellifoodservice.com](http://www.morellifoodservice.com)

Facebook: [facebook.com/morellifoodservice/](https://facebook.com/morellifoodservice/)

Instagram: [instagram.com/morellifoodservice/](https://instagram.com/morellifoodservice/)



### 3. Politica e valori aziendali

La nostra politica aziendale è frutto dei valori che vogliamo trasmettere a chi lavora con noi:

#### *Entusiasmo e ottimismo*

Dove c'è un problema c'è anche una soluzione e noi siamo risolutori dei problemi dei nostri clienti, siamo orgogliosi di quello che facciamo e vediamo il lato positivo.

#### *Rispetto*

Rispettiamo i nostri clienti e i loro clienti, i loro requisiti e bisogni.

Costruiamo un rapporto leale e aperto con i nostri partner commerciali, rispettiamo i nostri competitor e promuoviamo sempre la comunicazione con tutte le parti interessate.

#### *Stima*

Pensiamo che ognuno apporti un contributo importante per il mantenimento dell'affidabilità dell'azienda, riconosciamo i risultati del singolo e della squadra e gliene diamo merito.

#### *Portfolio*

Abbiamo deciso di mantenere la più ampia gamma di prodotti perché questo ci permette di soddisfare al meglio i nostri clienti. La soddisfazione dei clienti è la nostra migliore pubblicità.

#### *Integrità e fiducia*

Abbiamo fiducia nei nostri colleghi e nei nostri collaboratori, a tutti i livelli, e vogliamo trasmettere la stessa fiducia ai clienti con il rapporto umano.

Garantiamo ai clienti la fornitura di prodotti conformi alle normative e alla legislazione applicabile.

#### *Risultati e perfezione*

Ogni giorno è un traguardo importante da raggiungere per gli obiettivi di perfezione e puntualità a cui puntiamo, per noi il cliente è soddisfatto o rimborsato.

#### *Consapevolezza*

Sappiamo cosa vogliamo e possiamo offrire, ogni volta che incontriamo un limite cerchiamo di spostarlo sempre più avanti anche imparando da chi è più bravo di noi. Ogni collaboratore è consapevole del suo ruolo in azienda, della propria responsabilità e dei propri risultati.

#### *Tempestività*

Il cliente si può fidare del nostro servizio, anche in condizioni extra-ordinarie.

#### *Qualità e sicurezza*

Garantiamo la qualità dei prodotti con l'applicazione di protocolli di controllo dell'igiene e della sicurezza alimentare.

Lavoriamo per mantenere la continuità del servizio e il suo costante miglioramento.

I nostri dipendenti, collaboratori e appaltatori lavorano sempre in sicurezza e hanno a disposizione tutti i dispositivi di protezione necessari definiti dalla valutazione dei rischi.

Perseguiamo un approccio basato sul rischio "risk-based thinking".

Revisioniamo periodicamente questa politica sulla base dei cambiamenti che hanno effetto sul nostro sistema di gestione.

#### *Rispetto per l'ambiente*

Il nostro fornitore principale di energia elettrica ci fornisce solo energia proveniente da fonti rinnovabili. Cerchiamo soluzioni alternative all'utilizzo della plastica monouso.

## 4. I nostri servizi

Commercializziamo e consegniamo prodotti alimentari freschissimi, freschi, congelati e a lunga conservazione, stoviglie, prodotti per la pulizia, utensili, tovagliati in Trentino Alto Adige e zone limitrofe. Ci rivolgiamo ai professionisti della ristorazione per fornire le materie prime per le loro creazioni culinarie e fornire tutto ciò che serve per dare un servizio impeccabile ai propri clienti.

### 4.1. Consegna

I nostri agenti sono tutti giorni nelle cucine e nelle sale ristorazione dei clienti. Raccolgono le necessità di prodotti e sono ambasciatori delle nuove tendenze del settore. Trovano insieme al cliente le soluzioni migliori per le idee di cuochi, albergatori, pizzaioli, baristi e tutti gli operatori delle strutture ricettive.

Effettuiamo la maggior parte delle consegne con nostri mezzi a doppia temperatura controllata e con nostri autisti. Anche loro come gli agenti, conoscono le abitudini dei clienti e l'importanza del rispetto dei tempi e delle procedure per la conservazione dei prodotti.

In ufficio lo staff dell'area vendita e logistica si occupa di supportare l'agente nella gestione dei clienti, garantendo un contatto continuo per ordini, informazioni, richieste particolari di tempi e orari per le consegne.

### 4.2. Cash&Carry

Abbiamo un punto vendita aperto al pubblico (con P.IVA) nella nostra sede operativa a Novaledo (TN), un grande spazio espositivo nel quale si possono trovare isole dedicate a carne, formaggi, ortofrutta e prodotti surgelati specifici per la ristorazione. Nei 10.000 metri quadrati c'è tutto l'assortimento del catalogo.

I nostri addetti ai reparti sono in grado di aiutare nella ricerca di un certo prodotto o per un consiglio.

Siamo aperti dal lunedì al venerdì con orario 8-12 e 14-18.30 e la mattina di sabato. Teniamo aggiornati i nostri clienti delle aperture o chiusure straordinarie attraverso i social e il sito istituzionale.

### 4.3. Cucina professionale

In *Cucina Morelli* formiamo i nostri agenti e proponiamo periodicamente degustazioni e corsi a tema, proposti da chef che collaborano con noi e con grandi industrie alimentari. Ricette e preparazioni particolari e uniche che entrano in *Cucina Morelli* sono studiate dalla scuola alberghiera di Levico (TN).

### 4.4. E-commerce

Sappiamo bene che la nostra forza è il contatto diretto con il cliente, la presenza continua e la tempestività, ma sappiamo anche che l'azienda è stata e sempre sarà un organismo in continuo movimento, pronta a evolversi e innovarsi. L'accorciarsi delle distanze e il crescente interesse delle persone alla cucina sono due spinte che noi non possiamo ignorare, ci è sembrato che il canale e-commerce potesse essere la risposta alla possibilità di rendere disponibile il nostro assortimento ai professionisti lontani ma anche ai privati. Nasce così l'esperimento *Casa Morelli*, che ha poi trovato un canale più immediato con la struttura di ebay: Negozio Morelli. Non garantiamo la consegna in 24 ore, ma i nostri collaboratori sono sempre online e disponibili a rispondere ad ogni richiesta.

## 5. Il nostro catalogo

Il nostro catalogo è caricato e aggiornato costantemente nei tablet dei nostri agenti. Presentiamo nel nostro sito quali tipologie di prodotti è possibile trovare da noi e periodicamente prepariamo dei cataloghi ad hoc per prodotti particolari in collaborazione con i nostri fornitori, oppure effettuiamo una selezione di prodotti per categorie (es: catalogo colazioni).

Da noi si possono trovare:

- Carne fresca
- Pesce
- Salumi, formaggi e uova
- Ortofrutta
- Prodotti congelati
- Vino, bevande alcoliche e analcoliche
- Prodotti alimentari conservati  
pasta, riso, cereali, farine, salse, spezie e condimenti, confetture, miele, topping, preparati per dessert, caffè e bevande, biscotti, cioccolato e caramelle, conserve vegetali
- Prodotti non alimentari  
prodotti per la pulizia, la tavola, la conservazione e la consumazione di cibi e bevande
- Prodotti alimentari e non alimentari biologici
- Prodotti senza glutine

Sfoglia o scarica qui il catalogo aggiornato



## 6. Valsugana Spritz



Siamo gli unici produttori e distributori del Valsugana Spritz, bevanda ideale per un aperitivo Trentino.

Sito: [www.valsuganaspritz.com](http://www.valsuganaspritz.com)

Facebook: [facebook.com/valsuganaspritz/](https://facebook.com/valsuganaspritz/)

## 7. Efficienza ed efficacia

Perseguiamo il miglioramento progressivo del livello di efficienza ed efficacia dei servizi, mantenendo sempre costante l'attenzione alla soddisfazione del cliente e della salute e sicurezza dei nostri lavoratori e di chi collabora con noi.

Per garantire questi livelli abbiamo stabilito e teniamo sotto controllo dei parametri di qualità, stabilendo annualmente gli obiettivi da raggiungere:

- Grado di soddisfazione del cliente
- Qualità dei fornitori di prodotti
- Grado di adeguatezza alla certificazione per il commercio di prodotti biologici
- Grado di adeguatezza al protocollo HACCP
- Grado di adeguatezza del sistema di gestione della salute e sicurezza
- Non conformità di fornitura
- Disponibilità dei prodotti ordinati
- Accuratezza della fatturazione

## 8. Revisione della politica e del campo di applicazione del sistema

La politica aziendale e il campo di applicazione del sistema sono determinati da una valutazione del contesto in cui operiamo e da tutte le parti interessate. Tale valutazione, effettuata in fase di definizione del sistema e della politica, viene revisionata almeno annualmente da parte della direzione. Qualora intervenissero delle modifiche significative, la direzione provvede a rimettere la politica e la presente carta dei servizi e darne comunicazione a tutte le parti interessate.

## 9. Modifiche e aggiornamenti

La Direzione verifica e approva almeno annualmente l'emissione della presente carta dei servizi, aggiornandola ad ogni modifica sostanziale delle condizioni di servizio.

Le modifiche apportate saranno segnalate a tutti attraverso una revisione del documento (posizionata in alto a destra di ogni pagina) e la comunicazione di aggiornamento.

Elaborata da: RQ

Approvata ed emessa da: DG

Data di emissione: 01.10.2019

Indice di Revisione: 01

Modifiche rilevanti dalla precedente revisione:

Aggiornamento del personale, revisione generale del testo e della grafica, inserimento Valsugana Spritz