M05-01-01 PIANO DELLA QUALITÀ

Rev. del 12/12/2024; Edizione 1 del 12/12 /2024

Ristopiù Lombardia S.p.A., giugno 2026

1. Scopo del Piano della Qualità

RQ, sulla base del “Riesame dello stato della qualità” deve provvedere a sintetizzare le azioni e gli obiettivi indicati dalla Direzione Generale nel Doc. M09-01-01 “Riesame dello stato della qualità”, indicando a fronte di ciascun argomento la responsabilità di attuazione ed i tempi di realizzazione.

Il “Piano della qualità” è approvato dalla Direzione e trasmesso ai collaboratori. RQ deve sistematicamente monitorare l'avanzamento del “Piano della qualità” e relazionare periodicamente alla DIR ed alle altre funzioni aziendali sopra riportate.

Il presente Piano della Qualità (PdQ) definisce le modalità operative, organizzative e gestionali adottate da Ristopiù Lombardia S.p.A. per assicurare il rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e garantire il miglioramento continuo dei processi aziendali, la soddisfazione del cliente e la qualità dei prodotti e servizi forniti.

2. Campo di applicazione

Il sistema di gestione per la qualità si applica a tutte le attività di: - Distribuzione di prodotti alimentari, beverage e attrezzature per il canale Ho.Re.Ca. - Servizi correlati (consulenza, formazione, promozione e assistenza commerciale)

3. Obiettivi per la qualità

Attraverso il documento di analisii M09-03-01 Riesame dello stato della qualità e dopo un confronto tra Direzione, RQ e responsabili di settore, la Direzione medesima approva i progetti e le iniziative così definite dando avvio agli obiettivi per la qualità 2026. Si sottolinea che la priorità per il 2026 sta in:

1. CRM e Customer Intelligence per migliorare fidelizzazione, acquisizione clienti e customer satisfaction.
2. Ottimizzazione logistica con Dashboard OTIF e AI Forecasting per incrementare il livello di servizio e ridurre i costi operativi.
3. Business Intelligence integrata per fornire alla Direzione un controllo continuo di qualità, marginalità, produttività, sostenibilità e rischio aziendale.

Questi tre progetti costituiscono il nucleo del miglioramento continuo richiesto dalla ISO 9001 e rappresentano il collegamento diretto tra obiettivi di qualità, investimenti e risultati economici attesi e da cui scaturiscono queste implicazioni operative:

Analizzando il documento del Riesame della Direzione, si possono individuare con chiarezza non solo i KPI e gli obiettivi, ma soprattutto le azioni già in atto che stanno consentendo a Ristopiù di raggiungerli. Queste azioni rappresentano di fatto il "Piano Qualità operativo" oggi implementato dall'azienda.

Miglioramento della logistica

KPI

- Consegne puntuali
- Inserimento nuove risorse / incremento efficienza
- Miglioramento picking vocale
- Ottimizzazione percorsi mediante algoritmi AI.
- Dashboard OTIF giornaliera.
- Saturazione mezzi e riduzione km a vuoto.
- Sistema di tracking per il cliente.

Miglioramento marketing

KPI

- Riduzione reclami
- digitalizzazione del processo reclami
- chiusura rapida NC
- monitoraggio migliore customer satisfaction
- CRM avanzato / dashboard
- Personalizzazione offerte

HR

KPI

- ore formazione/anno

ESG e sostenibilità

KPI

- piano energia
- riduzione plastica
- sviluppo bilancio di sostenibilità

Il piano della qualità aziendale prevede anche:

a) lo sviluppo di servizi di sostegno al settore Ho.Re.Ca

b) l'erogazione di servizi di sostegno al settore

Lo sviluppo dei servizi di sostegno al settore è governato dall'adesione (il Presidente è il titolare di Ristopiù Lombardia SpA), all'associazione Agrodipab. Ecco il profilo ed il ruolo specifico:

se è vero che i progetti più lungimiranti nascono da contingenze complesse, AGroDiPAB è l'esempio concreto di quanto questo corrisponda alla realtà. Il combinato disposto di crisi

pandemica senza precedenti, assenza di una rappresentanza e totale mancanza di conoscenza del comparto dei distributori HORECA nei palazzi delle Istituzioni, ha reso urgente dotarsi di un volto e di una voce per poter parlare a coloro che, nei mesi più oscuri della pandemia, stavano mettendo mano ai ristori per aiutare un tessuto economico in ginocchio.

AGroDiPAB (Associazione grossisti della distribuzione di prodotti alimentari e di bevande) è nata nel febbraio 2021 per sostenere le aziende operanti nel settore della distribuzione di prodotti alimentari e di bevande e che raggruppa le imprese maggiormente rappresentative della distribuzione alimentare e di bevande per il canale HO.RE.CA, e fin dai primi passi mossi nelle Istituzioni, ha rappresentato un riferimento per la categoria e non solo, sostenendo istanze di carattere trasversale che vanno ben oltre le sollecitazioni dei distributori, ma che interessano la sopravvivenza ed il rilancio del tessuto imprenditoriale italiano.

Il ruolo della nostra Associazione, unito in partnership con Rete di Impresa Distributori Horeca Italia, diventa ancora più determinante e imprescindibile, come garante dei distributori HORECA e voce delle loro istanze in un momento tra i più bui della storia recente del nostro Paese.

In riferimento, invece, all'erogazione di servizi di sostegno, considerando anche la procedura P09-01-01 "Gestione delle relazioni con il cliente", definiamo innanzitutto lo scopo:

Definire le modalità di analisi dei bisogni, progettazione, sviluppo, validazione, erogazione, monitoraggio e miglioramento dei servizi di sostegno al settore Ho.Re.Ca.

Ristopiù Lombardia SpA non si posiziona come semplice distributore, ma come partner consulenziale attraverso il cosiddetto "Metodo Ristopiù", fondato su consulenza, formazione, informazione e supporto operativo. Infatti, Ristopiù Lombardia SpA sviluppa ed eroga un insieme strutturato di servizi destinati a supportare la crescita economica, organizzativa, commerciale e professionale degli operatori Ho.Re.Ca., favorendo competitività, innovazione e sostenibilità. Ecco un quadro specifico:

Academy e Formazione Professionale

Attraverso la Bar Academy e le Masterclass, Ristopiù organizza percorsi formativi rivolti a:

- titolari di pubblici esercizi;
- baristi;
- ristoratori;
- gestori di locali;
- personale operativo.

Le attività comprendono:

- corsi tecnici di prodotto;
- tecniche di vendita;

- marketing della ristorazione;
- food cost;
- gestione del personale;
- sviluppo imprenditoriale;
- innovazione di servizio;
- trend di mercato.

L'obiettivo è migliorare le competenze professionali e incrementare la redditività dei clienti.

Consulenza Specialistica

Ristopiù mette a disposizione consulenti e specialisti interni che supportano i clienti nelle attività di:

Marketing

- sviluppo promozioni;
- comunicazione locale;
- fidelizzazione clienti;
- social media;
- posizionamento del locale.

Commerciale

- ampliamento assortimento;
- strategie di vendita;
- pricing;
- category management.

Acquisti

- ottimizzazione degli acquisti;
- razionalizzazione assortimenti;
- controllo marginalità.

Finanza e Controllo

- analisi economica;
- lettura dei risultati;

- supporto alle decisioni.

Sviluppo Impresa

- crescita organizzativa;
- apertura nuovi punti vendita;
- pianificazione strategica.

Business Intelligence e Analisi Dati

Ristopiù utilizza sistemi di Business Intelligence per supportare i clienti mediante:

- analisi delle vendite;
- analisi mix prodotti;
- monitoraggio categorie;
- individuazione trend;
- analisi marginalità;
- supporto alle decisioni commerciali.

I dati raccolti permettono di identificare opportunità di crescita e miglioramento delle performance.

Manuali Operativi e Guide Manageriali

Ristopiù mette a disposizione:

- Guide Manageriali;
- Manuali Operativi;
- Strumenti pratici;
- Check-list gestionali.

Le guide coprono tematiche quali:

- marketing;
- vendite;
- acquisti;

- gestione magazzino;
- organizzazione del locale;
- sviluppo imprenditoriale.

Informazione Professionale

Ristopiù realizza un sistema continuativo di informazione professionale attraverso:

- Ristopiù News;
- newsletter;
- blog;
- social network;
- webinar;
- aggiornamenti normativi.

L'obiettivo è mantenere aggiornati i clienti sulle evoluzioni del mercato Ho.Re.Ca. e sulle opportunità di sviluppo.

Community Professionale

Attraverso il "Circolo del Bar Perfetto" e gli eventi dedicati, Ristopiù favorisce:

- networking tra imprenditori;
- condivisione delle best practice;
- diffusione dell'innovazione;
- crescita professionale degli operatori.

Supporto all'Innovazione e alla Sostenibilità

Ristopiù promuove servizi orientati a:

- sostenibilità ESG;
- digitalizzazione;
- innovazione organizzativa;

- miglioramento dei processi;
- responsabilità sociale d'impresa.

Coerentemente con il ruolo di Società Benefit e con i propri sistemi certificati. (ristopiunews.it)

Assistenza Personalizzata

I clienti possono accedere a:

- consulente dedicato;
- specialist di settore;
- assistente personale;
- supporto telefonico;
- supporto WhatsApp;
- assistenza operativa continuativa.

KPI
Eventi Academy
Partecipanti Academy
Ore consulenza erogate
Clienti utilizzatori servizi
Customer Satisfaction
Nuovi servizi sviluppati
Reclami sui servizi

Varedo, 04/06/2026

La Direzione R.Q.