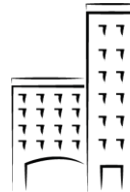


**HOTEL LAURUS**  
**AL DUOMO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★



**HOTEL PITTI PALACE**  
**AL PONTE VECCHIO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★

[Versione italiana a seguire]

## Quality Policy

of the hotels

**Hotel Laurus al Duomo\*\*\*\***

**Hotel Pitti Palace al Ponte Vecchio\*\*\*\***

Florence

### MISSION HOSPITALITY

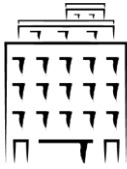
Hospitality is our path, smile is our instrument, your happiness is our aim.

There are numerous duties inside a certified hotel and they differ greatly among them. The higher the number of services offered to the guests, the higher will be the number of staffs involved, properly qualified and professionally trained. We therefore strive to ensure our warm welcome and high standards of hospitality throughout all the stay, counting on maximum collaboration, professionalism and courtesy.

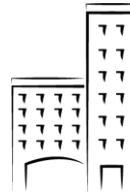
We have contributed to the foundation of the Fondazione Romualdo Del Bianco® dedicated to the applied research on the themes of #travel, #health of the planet earth, #heritage, #intercultural dialogue. All our staff is trained and encouraged to provide hospitality to our guests according to international quality standards, it carries out many hours of training per year on topics related to hospitality, communication, social marketing and legislation in force (Legislative Decree 81/08, Privacy, Legislative Decree 231/2001, Quality Management System ISO 9001:2015). For our two hotels their important experience of having been a seat of practical application of *Life Beyond Tourism*® means willing to be in the hospitality sector an active part of an essential contribution to the dialogue within the international community, a contribution that should be able to give a new meaning and a new value to tour operators as well as to tourists themselves.

The globalization of information and means of transport makes it easier for people to move; the reasons for travelling are numerous, but in destinations like Florence, which is listed on the World Heritage List since 1982, undoubtedly the motivation is our artistic and architectural heritage. In this case, tourism gains new meanings, and the economic development of the territory that it brings along is implemented in the **context of cooperation and dialogue**, receiving new stimuli and finding new perspectives that are no longer restricted to services and consumption, but open to the encounter with values and to the respect among cultures, with the involvement of guests in the spirit of the place, its past, its present and its future perspectives.

In order to ensure discreteness and generous and professional hospitality, we have activated various instruments also of organizational behavior that are appropriate to the purpose of welcoming. Hospitality is not only bureaucratic acceptance, formal courtesy and providing a service; **our hospitality should always be a relationship, an encounter, an act of care, reciprocity, value and empathy**: an exchange between the rights and duties of the host and the rights and duties of those who are hosted. In ancient societies it was called the Pact of Hospitality; since the origins of civilizations, generous hospitality has been considered a strategy for transforming the enemy into a friend. The feeling of



**HOTEL LAURUS**  
**AL DUOMO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★



**HOTEL PITTI PALACE**  
**AL PONTE VECCHIO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★

benevolence is the objective of hospitality. Evidently, kindness cannot happen without the encounter, mutual knowledge and dialogue. The consequence is the idea of the **gift** that is within the concept of hospitality. In the culture of 'giving', even with a symbolic gift a social bond is established which assumes a particular importance because it opens us to the other, renders less rarefied the relational fabric of the territory and allows us to be actors of a non-individualistic and maximizing economy, but of a social one.

Thus, the commitment aims at enhancing places and at the respect among peoples, as well as at the knowledge of diversity of cultural expressions and traditional knowledge. **The hospitality represents therefore a fundamental moment for the construction of dialogue among cultures that underlies peaceful coexistence, a fundamental element for the life of companies in the hospitality and tourism sector, and therefore also of the company where we operate.**

**Sabrina Bisconti**  
 Chief Executive Officer, Hotel Director

*A bit of our history:*

**1. early '90**

Our hotels, strongly devoted to its tourism and hotel vocation and to its roots planted in the heart of the Florentine territory since the early 1990s, became aware of its own connection to the territory and its potential, and then began to contribute and promote, at the local level, a series of initiatives of high scientific and cultural significance with a strong international influence on the image of its own brand and the city of Florence.

**2. since 1992**

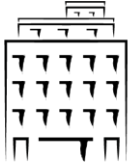
In particular, first through the 'Tribute to Florence', then with the Viva Firenze® project in 1992 and with the Be Part of History® formalized in the short term - the company promoted the initiatives that offer to the hotel guests the opportunity to be part of a major cultural project dedicated to the restoration of the Florentine artistic heritage, including more than 20 restored works of art in the Uffizi Gallery, Palatine Gallery at Palazzo Pitti, State Archives, Basilica of San Miniato al Monte, as well as restoration of the Casa di Dante and contribution to the "City of the Uffizi" project and others.

**3. since 1998**

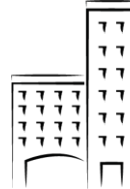
Consistent with this activity, in 1998 both hotels supported the establishment of the Romualdo Del Bianco Foundation®, engaged in the activities that stimulate Intercultural Dialogue and promote Cultural Heritage as the motor of mobility and travel.

**4. since 2008**

The ethos, supported since its birth in 2008, has become the cultural landmark of the hotels. It has become in fact a pilot project of the ethos, a place for experimenting the concept of hospitality in a *beyond tourism* way, embodying its values. Life Beyond Tourism® is the product of almost a decade of research and exchange with the largest international cultural institutions (governmental, non-governmental and intergovernmental) and the most prominent experts of the academic and university world, having reached to promote days of international, intercultural and interdisciplinary dialogue in Florence among young people, teachers, professionals and scholars from 5 continents, 112 countries and over 400 institutions.



**HOTEL LAURUS**  
**AL DUOMO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★



**HOTEL PITTI PALACE**  
**AL PONTE VECCHIO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★

## **Politica della Qualità** degli alberghi **Hotel Laurus al Duomo\*\*\*\*** **Hotel Pitti Palace al Ponte Vecchio\*\*\*\*** Firenze

### **MISSIONE ACCOGLIENZA**

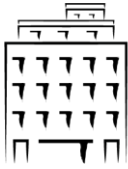
L'accoglienza è il nostro percorso, il sorriso il nostro mezzo, la sua felicità il nostro scopo.

Le mansioni all'interno di una struttura alberghiera certificata sono numerose e si differenziano molto tra loro. Maggiore è il numero dei servizi offerti ai propri ospiti, maggiore sarà anche il numero del personale coinvolto che sarà qualificato, professionalmente istruito. Ci impegniamo pertanto per assicurare il nostro caloroso benvenuto e il nostro alto standard di accoglienza durante tutto il soggiorno, contando su massima collaborazione, professionalità e cortesia di chi lavora con noi. Tutto il nostro personale è formato per accogliere i nostri ospiti secondo i requisiti di qualità internazionali: ogni anno esegue numerose ore di formazione e si sensibilizza su tematiche relative all'accoglienza, alla comunicazione, al social marketing e sulla normativa vigente (D. lgs. 81/08, Privacy, D. lgs. 231/2001, Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015). Essendo partiti dall'esperienza come sede di pratica applicazione di *Life Beyond Tourism*® i nostri due alberghi vogliono essere parte attiva di un essenziale contributo nel settore ricettivo al dialogo nella comunità internazionale, contributo che dovrebbe essere capace di dare nuovo senso e un nuovo valore agli operatori nel turismo, così come ai viaggiatori stessi.

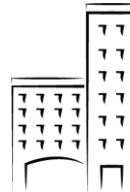
Negli anni '90 abbiamo sostenuto la costituzione della Fondazione Romualdo Del Bianco® dedicata alla ricerca applicata sui temi #viaggio, #salute del pianeta terra, #patrimonio, #dialogo interculturale.

La globalizzazione della informazione e dei mezzi di trasporto consente una sempre più facile mobilità di persone; la ragione del viaggio è molteplice, ma in destinazioni come Firenze iscritta nella lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità dal 1982, senz'altro la motivazione è il nostro patrimonio artistico e architettonico. Su questa linea, il turismo assume nuovi significati, e lo sviluppo economico del territorio che porta con sé, si attua in **un'ottica di cooperazione e di dialogo**, ricevendo nuovi stimoli e trovando nuove prospettive non più ristrette ai servizi e ai consumi, ma aperte all'incontro con i valori e al rispetto tra culture, con coinvolgimento degli ospiti nello spirito del luogo, del suo passato, del suo presente e delle sue prospettive per il futuro.

Per garantire vicinanza discreta e ospitalità accogliente e professionale abbiamo messo in atto vari strumenti anche di comportamento organizzativo adeguati allo scopo di accogliere. L'accoglienza non è solo accettazione burocratica, cortesia formale, fornitura di un servizio, **la nostra accoglienza deve sempre essere relazione, incontro, premura, reciprocità, valore, empatia**: uno scambio fra diritti e doveri di chi ospita e diritti e doveri di chi è ospitato. Questo nelle società antiche si chiamava Patto di Ospitalità; l'accoglienza ospitale fin dalle origini delle civiltà si determina come una strategia per trasformare il nemico in amico. Il sentimento di benevolenza è l'obiettivo che si pone l'ospitalità. Evidentemente, la benevolenza non può avvenire senza l'incontro, la reciproca conoscenza e il dialogo. Elemento conseguente è il pensiero del **dono** che sta dentro al concetto dell'ospitalità. Con il dono anche simbolico, nella cultura del 'dare' si determina un legame sociale che assume per noi particolare importanza perché apre all'altro, rende meno rarefatto il tessuto relazionale del territorio servito e ci consente di agire in una economia non individualistica e massimizzante, ma sociale.



**HOTEL LAURUS**  
**AL DUOMO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★



**HOTEL PITTI PALACE**  
**AL PONTE VECCHIO**  
 • SINCE 1975 •  
 ★★★★★

L'impegno mira dunque alla valorizzazione dei luoghi e al rispetto tra i popoli, così come alla "conoscenza della diversità delle espressioni culturali" e delle "conoscenze tradizionali". L'attività ricettiva rappresenta pertanto un momento fondamentale per la costruzione del dialogo fra culture che sottende alla pacifica coesistenza, elemento fondamentale per la vita delle aziende del settore turistico ricettivo, quindi anche della azienda ove lei opera.

**Sabrina Bisconti**  
 Direttore

*Un po' della nostra storia:*

**1. inizio anni '90**

I nostri alberghi forti della sua vocazione turistico-alberghiera e delle proprie radici impiantate nel cuore del territorio fiorentino, fin dai primi anni '90, dapprima si sono sensibilizzati al proprio collegamento con il territorio ed con le sue potenzialità, poi hanno iniziato a contribuire e a promuovere, a livello locale, una serie di iniziative di alto spessore scientifico e culturale con una importante ricaduta di immagine di respiro internazionale sul proprio marchio e sulla città di Firenze.

**2. dal 1992**

In particolare, prima tramite 'Tributo a Firenze', poi con il progetto Viva Firenze® nel 1992 formalizzando in breve termine Be Part of History®, iniziative che offrono agli ospiti degli alberghi la possibilità di fare parte di un grande progetto culturale impegnato sul fronte di restauri del patrimonio artistico fiorentino tra i quali, oltre 20 opere restaurate nella Galleria degli Uffizi, nella Galleria Palatina di Palazzo Pitti, presso l'Archivio di Stato, la Basilica di San Miniato al Monte oltre al restauro della Casa di Dante, e contributo al progetto "La Città degli Uffizi" e altri ancora.

**3. dal 1998**

Coerentemente a questa attività nel 1998 i nostri alberghi hanno sostenuto la costituzione della Fondazione Romualdo Del Bianco®, impegnata in attività che stimolano il Dialogo Interculturale e promuovono il Patrimonio Culturale quali motori di mobilità e viaggio.

**4. dal 2008**

L'orientamento, sostenuto fin dalla sua nascita nel 2008 è divenuto il punto di riferimento culturale dei nostri due alberghi. Questi infatti si sono fatti progetto pilota, luogo di sperimentazione del concetto di ospitalità in una modalità *beyond tourism*, incarnandone i valori. Life Beyond Tourism® è il prodotto di un decennio di ricerca e di confronto con le massime istituzioni culturali internazionali (governative, non governative e intergovernative) e con i massimi esperti del mondo accademico e universitario tanto a giungere a promuovere giornate di dialogo internazionale, interculturale e interdisciplinare a Firenze fra giovani, docenti, professionisti e studiosi provenienti da 5 continenti, 112 paesi e di ben oltre 400 istituzioni.