



# CHI SIAMO



Azienda certificata ISO9001:2008 e ISO 14001:2004  
  
cert. 9175-PGLS e cert. 9191-PGL3

PUNTO GRILL SERVICE s.r.l.  
Via IV Novembre, 7 - 38023 Cles (TN)  
www.puntogrill.it - sede@puntogrill.it  
tel. +39 0463.625085 - Fax +39 0463.608077

# Presentazione PUNTO GRILL

**Punto Grill Service S.r.l. (di seguito PUNTO GRILL)** nasce dall'esperienza trentennale del sig. Rosat maturata nella società di famiglia **RISTOP** nell'ambito della quale, oltre ad essere socio di maggioranza, ha ricoperto il ruolo di **Presidente e Amministratore Delegato**. Ristop, ceduta negli anni 2000, è ancora oggi una delle principali aziende italiane che opera nei settori Food & Beverage e Travel Retail presente con oltre 200 punti vendita dislocati in Europa, Asia e Nord America. Dopo la cessione del controllo della società RISTOP (oggi AIREST), il sig. Rosat, nel 2002, decide di intraprendere una nuova sfida e, quindi, costituisce, insieme ai componenti della famiglia, la società PUNTO GRILL.

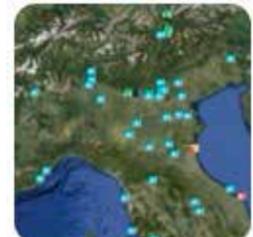


**PUNTO GRILL** ([www.puntogrill.it](http://www.puntogrill.it)) è specializzata nella ideazione, progettazione e gestione di servizi di ristorazione commerciale, bar, ristoranti e shopping retail nonché nella gestione del servizio di distribuzione carburanti (servizio oil) sulle principali arterie stradali ed autostradali italiane.

La ricerca costante della **qualità dei prodotti**, la forte **attenzione agli standard** di servizio, l'**orientamento al Cliente** in ogni fase del processo e il **coinvolgimento di tutti i propri collaboratori** hanno permesso in pochi anni alla società PUNTO GRILL di operare dal Trentino, dove è fortemente radicata grazie anche all'ubicazione del quartier generale nel piccolo comune di Cles in provincia di Trento, al resto del Paese e principalmente nel Nord e nel Centro Italia.

La consolidata esperienza del management ed una **struttura organizzativa agile, efficiente ed efficace** permettono di trasmettere al nostro Cliente una **pausa di qualità**, servita adeguatamente non tralasciando alcun dettaglio, all'insegna della **funzionalità**, dell'**igiene** e della **simpatia**.

**Dinamicità e spiccate competenze di problem solving** dei nostri collaboratori contribuiscono alla performance complessiva della società rendendo PUNTO GRILL **un partner solido ed affidabile di lunga durata**.



## Sommario

Presentazione PUNTO GRILL	pag.	2
MISSION	pag.	3
I NOSTRI VALORI	pag.	3
LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	pag.	3
IL SISTEMA AZIENDALE INTEGRATO	pag.	3
CODICE ETICO E CODICE DI CONDOTTA	pag.	4
LA NOSTRA RETE DI VENDITA		
I nostri punti vendita	pag.	4
I NOSTRI MARCHI	pag.	5
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA		
Organigramma	pag.	5
Direzione Aziendale	pag.	6
Direzione Acquisti e Ricerca e Sviluppo Prodotti	pag.	6
Direzione Operation e Marketing Operativo	pag.	6
Amministrazione, Finanza, Controllo di Gestione	pag.	6
Risorse Umane e Sviluppo Organizzativo	pag.	6
Qualità e Ambiente	pag.	6



# MISSION

## Nuovi stimoli per crescere insieme

Essere il posto preferito per consumare il più delizioso cibo che risponda alle aspettative dei nostri Clienti e dimostriamo il nostro apprezzamento dando loro un cibo di elevata qualità, un servizio superiore, in un ambiente pulito e accogliente.

### Qualità, servizio, pulizia e valori sono la nostra filosofia aziendale

Il servizio offerto da PUNTO GRILL è strutturato in modo tale da creare un elevatissimo livello di servizio globale. Servizio significa soddisfazione totale del Cliente secondo la logica del miglioramento continuo. Il concetto di servizio è basato su **una sintesi tra metodo e personalità**. Il metodo aiuta ad offrire i prodotti al Cliente in modo ordinato ed efficiente. La personalità aggiunge il tocco umano. Il metodo senza la personalità dà come risultato un'accoglienza meccanica e fredda. La personalità senza il metodo è confusa ed inefficiente. La filosofia seguita dal management di PUNTO GRILL è quella di avere a cuore tanto la soddisfazione del Cliente quanto quella dei nostri dipendenti e collaboratori consapevoli che **alla prima si arriva subito dopo aver raggiunto la seconda**.

In un PUNTO GRILL **“chi è al vertice deve dare il ritmo”**. Per questo i nostri manager lavorano fianco a fianco dei collaboratori: **il loro esempio serve a motivare l'intera squadra**. Sappiamo che la maggior parte della gente lavora meglio quando sa che sta dando il massimo di sé. **Mettiamo tutto il nostro impegno per insegnare ai nostri dipendenti ad essere cortesi, attenti, accoglienti e far comprendere quanto sia importante essere rapidi nel servire i Clienti**.

Visto che è il personale che dà al Cliente la prima impressione, si pretende sempre che le uniformi siano stirate, che ognuno abbia il distintivo con il nome, che vi sia un'igiene personale meticolosa, capelli in ordine, unghie pulite e un sorriso smagliante affinché, **“il nostro benvenuto sia sempre il migliore”**.

Tutto il personale viene scelto ed addestrato per lavorare al meglio secondo un sistema di squadra. Ogni membro dello staff partecipa ad un programma di training sul posto di lavoro in ciascuna delle mansioni previste all'interno del punto vendita. Ad ognuno è assicurato un percorso di carriera. Il trainee manager è colui che, all'interno del Punto Vendita, forma il personale di nuova assunzione e può, se dimostra entusiasmo e competenza, ambire a diventare in breve tempo (1-2 anni) Responsabile Operativo.

## I NOSTRI VALORI

### Garantire l'eccellenza

Attraverso un costante miglioramento del servizio, sia a livello della qualità degli acquisti e delle prestazioni offerte, che della sicurezza e dell'igiene. Puntiamo a offrire l'eccellenza, la regolarità e un rapporto qualità/prezzo ottimale.

### Soddisfare i clienti

È fondamentale per PUNTO GRILL mantenere nel tempo rapporti di qualità con i nostri clienti e con i partner. La diversificazione dell'offerta e la massima attenzione alle esigenze individuali sono il punto di forza del nostro servizio, caratterizzato da qualità e cortesia.

### Essere un punto di riferimento del mercato

Allargare i nostri mercati grazie a una politica fondata su marchi forti e sull'efficacia e il talento del nostro personale qualificato, è uno dei nostri principali obiettivi.

### Essere un punto di riferimento per i propri dipendenti

Vogliamo reclutare, formare e mantenere collaboratori di qualità orgogliosi di appartenere al nostro gruppo, attraverso un percorso di formazione e di qualificazione continuo e diversificato a seconda delle competenze. Questo perché riteniamo che la professionalità e la cortesia del singolo operatore siano elementi fondamentali del nostro servizio.

### Migliorare l'andamento economico e finanziario dell'azienda

Puntiamo a perseguire e sviluppare un processo di crescita economica in grado di garantire la massima efficienza interna ed esterna e quindi assicurare le risorse necessarie ad una aggressiva politica di sviluppo.

## LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Negli ultimi anni PUNTO GRILL è diventata progressivamente più attenta alla Responsabilità Sociale (CSR) e la propria azione è sempre più accorta in relazione alla sostenibilità ambientale e sociale, all'uso rispettoso delle risorse, alla riduzione dei consumi e alla eliminazione degli sprechi, ecc.

PUNTO GRILL lavora al miglioramento del proprio Sistema Aziendale in ottica di Responsabilità Sociale, monitorando l'impatto generato dal proprio operato attraverso **indicatori 'sociali'**, predisponendo piani di intervento e di miglioramento che consentano una progressiva interiorizzazione dei principi dello **standard internazionale SA8000 (Social Accountability) a tutti i livelli aziendali**.

Tra gli elementi più significativi in fase di attuazione elenchiamo:

- l'adeguamento del Sistema Aziendale Integrato in relazione ai principi SA8000 e la sensibilizzazione a tutti i livelli aziendali sul tema della CSR (*Customer Social Responsibility*)
- il coinvolgimento dei Fornitori nel processo di adeguamento ai punti della Norma
- l'informazione diffusa circa il meccanismo “Parla con noi” per inviare a PUNTO GRILL (email riservata esterna e segreteria telefonica dedicata) segnalazioni anche anonime da parte di chiunque, circa problematiche inerenti la responsabilità sociale, lamentele, proposte di miglioramento.

La politica aziendale di PUNTO GRILL è racchiusa nel proprio Sistema Aziendale Integrato, ben definito e certificato, summa delle esperienze maturate sul campo dalla società in oltre un decennio di attività in diversi settori di business, che rappresenta la fonte per il miglioramento continuo e valido strumento competitivo.

## II SISTEMA AZIENDALE INTEGRATO

Il sistema aziendale integrato è così composto:

- Qualità, in base alla norma **UNI EN ISO 9001:2008**
- Ambiente, in base alla **UNI EN ISO 14001:2004**
- Sicurezza, in base alla **OHSAS 18001:2007** (*Occupational Health and Safety Assessment Series ed identifica uno standard internazionale per un sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori*).
- Sistema di Autocontrollo (HACCP) in base alla norma volontaria **UNI EN ISO 22000:2005** al fine di presidiare la Sicurezza Alimentare;
- Sistema di Rintracciabilità di filiera e aziendale in base alla norma **UNI EN ISO 22005:2008** al fine di presidiare la Sicurezza Alimentare;
- È inoltre avviato il percorso di certificazione per la **Gestione della Responsabilità Sociale** in base alla **Norma SA8000 (Social Accountability)**.

## Perché tanta attenzione e notevole investimento in termini di risorse e processi?

PUNTO GRILL pone in primo piano il rapporto quotidiano che i propri Clienti hanno con il cibo e il pasto offerto dalle proprie strutture evidenziando i suoi legami con la salute, con il territorio, con l'equilibrio dell'ambiente e con la cultura, per aiutare a scoprire il piacere di **mangiare sano**. Folder informativi, presenza sul web e sui social network vogliono indicare ai propri Clienti, all'interno ma anche al di fuori del punto vendita, un vero percorso di educazione alimentare per conoscere meglio i sottili meccanismi che regolano le scelte alimentari.

# CODICE ETICO E CODICE DI CONDOTTA

Per PUNTO GRILL la Responsabilità d'Impresa si sviluppa attraverso un insieme di scelte che indirizzano l'attività imprenditoriale verso un comportamento eticamente corretto rispetto alle aspettative legittime di tutti gli stakeholder.

Per raggiungere i nostri obiettivi riconosciamo l'importanza dei nostri collaboratori, della società e dell'ambiente e ci orientiamo attraverso i valori di **Integrità, Chiarezza e Responsabilità Sociale**.

A tal fine abbiamo implementato un Modello di organizzazione, gestione e controllo (**ex D.lgs. 231/2001**) idoneo a mitigare il rischio di ogni forma d'irregolarità nello svolgimento dell'attività d'impresa e a limitare il pericolo di commissione dei reati indicati dal D.lgs. 231/2001.

Sulla base degli stessi principi stiamo perfezionando un Codice Etico e un Codice di Condotta, condivisi e accettati da tutti i dipendenti di PUNTO GRILL, dagli amministratori e soci.

Il Codice Etico evidenzia l'insieme dei principi, degli impegni e delle responsabilità etiche che, in quanto elementi essenziali del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 adottato, costituiscono il fondamento delle attività aziendali e della gestione degli affari dei PUNTO GRILL.

Il Codice di Condotta esplicita le norme di comportamento su cui sono improntate tutte le azioni e le operazioni della società.

# LA NOSTRA RETE DI VENDITA

## Bar - Ristoranti - Retail - Servizio oil

### I nostri punti vendita

Punti vendita STRADALI E AUTOSTRADALI					
	PUNTI VENDITA	TIPOLOGIA	BRAND	NOTE	INDIRIZZO
1	ADS CLES	Bar - Tabacchi	Dolce e salato		CLES via G. Marconi (TN)
2	ADS CLES	Self service	Punto Grill		CLES via G. Marconi (TN)
3	ADS CLES	Punto market	Punto Grill		CLES via G. Marconi (TN)
4	ADS CLES	Distribuzione carburanti	Punto Grill - Q8		CLES via G. Marconi (TN)
5	ADS CLES	Autolovaggi	Punto Grill		CLES via G. Marconi (TN)
6	ADS SAVALANO OVEST	Punto market	Punto Grill - API - IP		ROSIGNANO M.mo (LI) - A12 GE-Roma
7	ADS SAVALANO OVEST	Distribuzione carburanti	Punto Grill - API - IP		ROSIGNANO M.mo (LI) - A12 GE-Roma
8	ADS BROGEDA	Bar - Tabacchi	Dolce e salato		COMO Autostrada A9 dei Laghi
9	ADS BROGEDA	Ristorante	Punto Grill		COMO Autostrada A9 dei Laghi
10	ADS BROGEDA	Pizzeria	Punto Grill		COMO Autostrada A9 dei Laghi
11	ADS BROGEDA	Punto market	Punto Grill		COMO Autostrada A9 dei Laghi
12	ADS BROGEDA	Distribuzione carburanti	Punto Grill	prossima apertura	
13	ADS GROSSETTO NORD	Bar - Tabacchi	Festival		GROSSETTO S.S. 1 AURELIA KM 189+260
14	ADS GROSSETTO NORD	Ristorante	Festival		GROSSETTO S.S. 1 AURELIA KM 189+260
15	ADS GROSSETTO NORD	Pizzeria	Festival		GROSSETTO S.S. 1 AURELIA KM 189+260
16	ADS GROSSETTO NORD	Punto market	Festival		GROSSETTO S.S. 1 AURELIA KM 189+260

Punti vendita in AEROPORTO					
	PUNTI VENDITA	TIPOLOGIA	BRAND	NOTE	INDIRIZZO
17	BAR ZONA ARRIVI	Bar - Tabacchi	Dolce e salato		GENOVA Aeroporto C. Colombo
18	BAR ZONA ARRIVI	Punto market	Punto market		GENOVA Aeroporto C. Colombo
19	BAR ZONA PARTENZA INT.	Wine Bar	Punto Perlage		GENOVA Aeroporto C. Colombo
20	BAR ZONA PARTENZA INT.	Punto market	Punto Market		GENOVA Aeroporto C. Colombo
21	BAR ZONA ARRIVI	Bar	Punto Grill		BERGAMO Aeroporto Orio al Serio
22	BAR ZONA ARRIVI	Punto market	Punto Grill		BERGAMO Aeroporto Orio al Serio

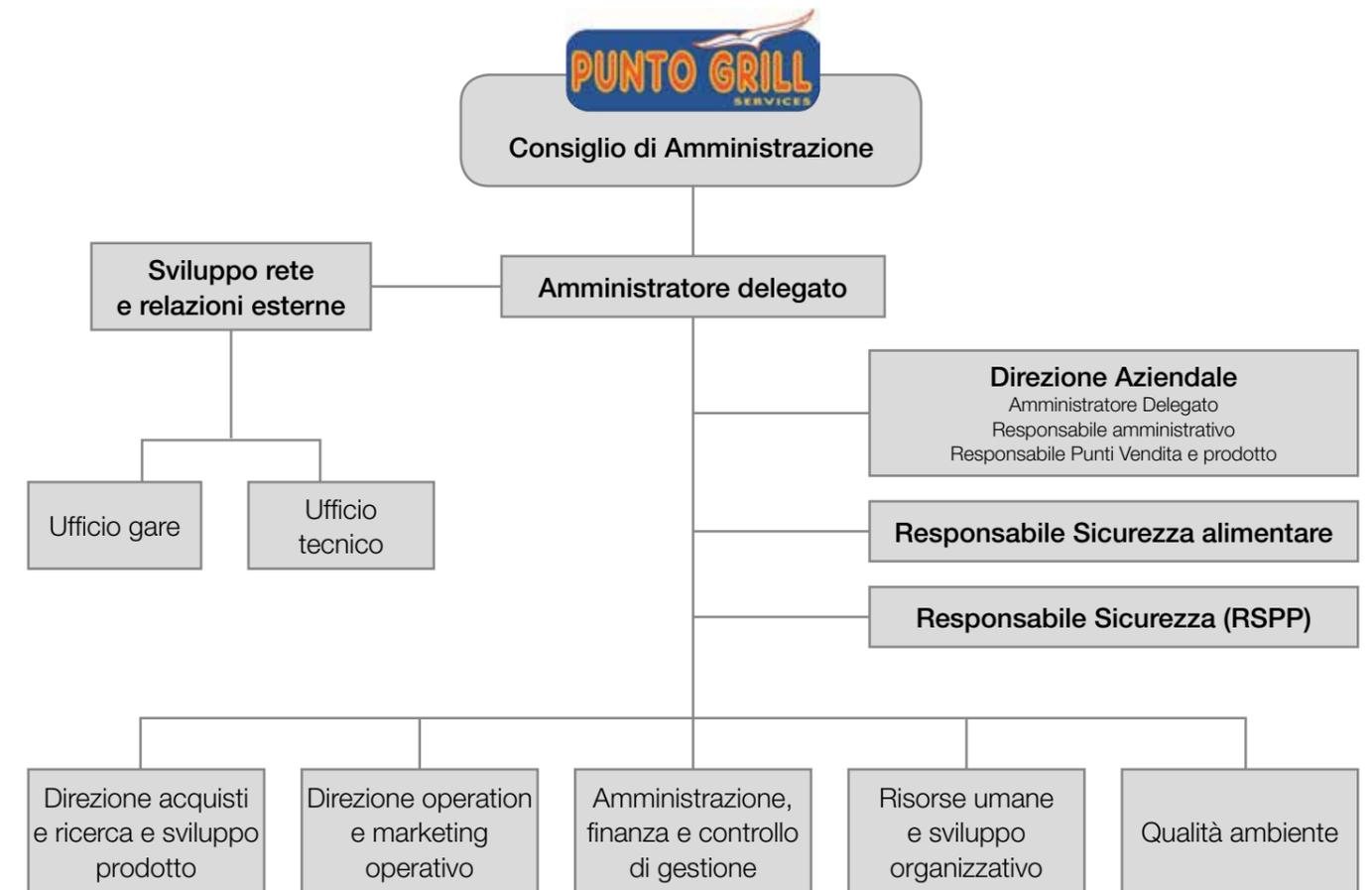
Punti vendita nelle STAZIONI FERROVIARIE					
	PUNTI VENDITA	TIPOLOGIA	BRAND	NOTE	INDIRIZZO
23	ALESSANDRIA	Bar	Dolce e salato		ALESSANDRIA Piazzale Curiel
24	MILANO	Bar market	Punto Grill		MILANO Stazione di Lambrate
25	MILANO	Bar market	Dolce e salato		MILANO Stazione di Lambrate

Punti vendita negli OSPEDALI					
	PUNTI VENDITA	TIPOLOGIA	BRAND	NOTE	INDIRIZZO
26	CARRARA	Bar	Dolce e salato		CARRARA Piazza Sacco e Vanzetti, 1
27	CARRARA	Tavola calda			CARRARA Piazza Sacco e Vanzetti, 1
28	CARRARA	Punto market	Punto market		CARRARA Piazza Sacco e Vanzetti, 1

# LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

PUNTO GRILL si è dotata di un'organizzazione snella ma funzionale per gestire internamente tutti i processi atti a garantire un servizio efficiente e di qualità.

## Organigramma



## I NOSTRI MARCHI



Prima di illustrare sinteticamente i ruoli e le responsabilità delle funzioni aziendali operanti presso la sede di CLES in provincia di Trento, Via IV Novembre, 7 sottolineiamo che l'**Amministratore Delegato**, oltre a prendersi la responsabilità delle Relazioni Esterne tipiche del proprio ruolo istituzionale, facendo proprio lo spirito di PUNTO GRILL (**Crescere Insieme, Dare il Ritmo**), svolge direttamente lo Sviluppo della Rete che, sul campo, prevede il coordinamento dell'Ufficio Gare e della funzione Tecnica. L'AD assicura costantemente che l'immagine PUNTO GRILL sia sempre fresca, impeccabile ed al passo con i tempi; tanto l'Ufficio Gare quanto la funzione Tecnica supportano tale attitudine che ha sempre contraddistinto ogni scelta strategica del Capo Azienda.

## Direzione Aziendale

Rappresenta la PUNTO GRILL nei confronti del Committente e gestisce le attività per gli aspetti generali di gestione della Società, pianifica, controlla l'efficace e corretta gestione delle risorse tecniche e umane e determina le modifiche organizzative per migliorare i servizi. E' in capo alla stessa la politica di sviluppo nell'ambito dei vari canali di business.

La Direzione è composta da: **Amministratore Delegato**  
**Responsabile Amministrativo**  
**Responsabile Operation**

## Direzione Acquisti e Ricerca e Sviluppo Prodotti

Il sistema di approvvigionamento dei punti vendita PUNTO GRILL è strutturato sulla base di diverse procedure che prevedono la definizione di una piattaforma acquisti con fornitori qualificati e certificati e che rispondono a stringenti parametri qualitativi. PUNTO GRILL, allo stato, non si avvale di piattaforme logistiche proprie ma preferisce individuare fornitori che provvedono alla consegna dal proprio magazzino in conformità al programma just in time definito. Tale sistema, attraverso la profilazione di determinati parametri quali il livello di riordino, le scadenze dei prodotti, i margini di contribuzione, definisce in automatico le tempistiche di rifornimento del magazzino, garantendo la disponibilità dei prodotti, anche in presenza di picchi di vendita (prevedibili e non) assicurando un lead time tra ordine e consegna pari a max 24 ore. Contribuisce alla semplificazione della gestione amministrativa, l'implementazione del sistema di bollettazione e fatturazione elettronica secondo un tracciato definito con il fornitore (divenuto ormai un elemento discriminante nella qualificazione del medesimo).

L'obiettivo è quello di ridurre i tempi di lavorazione della gestione amministrativa della consegna grazie al carico delle singole referenza dal server del fornitore al gestionale Microsoft Dynamics Navision presso PUNTO GRILL evitando l'imputazione a "mano" da parte del personale amministrativo (contabilità di magazzino). Il Responsabile del Punto Vendita ha la responsabilità di compiere una serie di attività legate alla gestione del magazzino, come ad esempio: verificare il corretto stoccaggio dei prodotti in arrivo; verificare l'integrità delle confezioni e il loro corretto utilizzo secondo quanto previsto dalle normative sull'igiene alimentare; controllare giornalmente le scadenze dei prodotti e assicurare che siano prelevati i prodotti con scadenza più recente; garantire la pulizia dell'area di magazzino e il corretto stato di celle e frigo in esso presenti.

È in corso di consolidamento un **accordo quadro con CRAI**, leader nel settore della Distribuzione Organizzata al fine di assicurare a PUNTO GRILL una piattaforma acquisti più competitiva e molto più efficiente dal punto di vista logistico. Tale scelta è in linea con la nuova politica aziendale di recente implementata volta a garantire una offerta maggiormente qualitativa e territoriale al fine di salvaguardare l'impatto ambientale (mezzi di trasporto a metano, prodotti a km zero, tipicità locali).

La stessa Direzione si avvale della consulenza esterna del Centro Formazione Alberghiero di Como per mezzo della quale PUNTO GRILL effettua periodicamente analisi e ricerche su nuovi prodotti e alimenti in modo da rinnovare costantemente l'offerta ed adeguarsi alle recenti esigenze e tendenze della Clientela e garantendo la presenza costante di elementi di cambiamento.

## Direzione Operation e Marketing Operativo

Alle dirette dipendenze dell'Amministratore, ha la responsabilità di coordinamento e ottimizzazione di tutte le attività operative e progettuali del punto vendita per renderle più efficaci e funzionali ai fini del business. È al centro di una fitta rete di relazioni con diversi partner e collaboratori e, essendo proprio nel cuore degli ingranaggi commerciali dell'azienda, è responsabile del conseguimento del budget di ogni singola unità locale. Tale funzione occupa una posizione intermedia, dotata di discreti margini di autonomia, in quanto escogita le soluzioni operative migliori, per realizzare le strategie commerciali più proficue. Ha a disposizione, grazie all'ERP TCPOS.net, un sistema di monitoraggio giornaliero delle performance attraverso indicatori specifici opportunamente schedulati ed uno strumento di controllo sintetico denominato **"Cruscotto"** che, messi a disposizione dei Responsabili del PdV, permette di realizzare campagne di marketing targettizzate per Clientela specifica e di ampliare, rinnovare, rifinire (o addirittura ridisegnare) servizi e prodotti offerti per incontrare sempre più i bisogni del Cliente.

## Amministrazione, Finanza, Controllo di Gestione

Assicura il controllo economico, amministrativo nonché il supporto finanziario delle attività dell'unità locale e, in collaborazione con la Direzione Aziendale, verifica il rispetto degli obiettivi e la corretta gestione dei contratti. Alla stessa Direzione fa capo anche la gestione delle Risorse Umane relativamente agli adempimenti di carattere amministrativo. La Direzione è supportata da innovativi strumenti informativi sia di carattere gestionale che di carattere contabile ed amministrativo. Grazie all'implementazione dell'ERP Microsoft Dynamics Navision sviluppato in collaborazione con Kelyan S.p.A. ed interfacciato con il software per la gestione dell'Hospitality ed il Retail TCPOS.net, PUNTO GRILL ha un vantaggio competitivo avendo a disposizione informazioni di Business Intelligence derivanti dall'integrazione in un'unica piattaforma dei dati di sell-out e di input.



## Risorse Umane e Sviluppo Organizzativo

Cura la ricerca e selezione del nuovo personale in collaborazione con la Direzione ed il Responsabile del PdV. È **responsabile dei progetti di formazione e del percorso di carriera del dipendente**. Garantisce l'applicazione ed il mantenimento del sistema di gestione della Sicurezza sul lavoro in collaborazione con il Responsabile Qualità e Ambiente.

## Qualità e Ambiente

Garantisce l'applicazione ed il mantenimento del sistema Qualità e Ambiente ed assicura tanto il supporto operativo al personale quanto l'intervento tempestivo in caso di criticità. È responsabile della implementazione dei sistemi certificati ed organizza le visite ispettive interne ed esterne con particolare riferimento al Piano di autocontrollo HACCP.