



HERMES S.r.l.

***PUNTO VENDITA
AREA DI SERVIZIO
GARDA EST***

CARTA DEI SERVIZI

Redatto da: Alberto Velasco, Riccardo Mazzetto Approvato da: CDA

1. PRESENTAZIONE

Hermes srl – Punto vendita Area Servizio Garda Est
Autostrada A 22 del Brennero, Km 208,
37010 Cavaion Veronese (VR)
Tel. 045 978 2753
Mail punto vendita: gardaest@hermessnack.it
Mail aziendale: info@hermessnack.it

1.1. I NOSTRI OBIETTIVI

Nostro obiettivo primario è fornire un servizio che incontri la soddisfazione dell'utente finale, attraverso un'offerta di prodotti il più possibile eterogenei, la cortesia, la rapidità e la disponibilità del personale.

A questo fine teniamo monitorata la soddisfazione del cliente registrando e gestendo eventuali reclami, lamentele o apprezzamenti, sia scritti che verbali, e verificando attraverso il web le opinioni che gli automobilisti hanno di noi. I clienti, oltre che direttamente al nostro personale (a voce o per iscritto alla mail gardaest@hermessnack.it o info@hermessnack.it), possono esprimere eventuali lamentele o apprezzamenti anche alla società gestrice dell'Autostrada A22. o sul sito www.hermessnack.it. Gli utenti possono anche mettere le recensioni anche mediante Google (Hermes ADS Garda Est).

Al tempo stesso garantiamo elevati standard di sicurezza alimentare, grazie alla continua formazione del personale, al completo rinnovamento di locali ed attrezzature fatto all'inizio della gestione, alla gestione delle attività di manutenzione, alla pianificazione, realizzazione e registrazione di pulizie e sanificazioni; il tutto gestito con la collaborazione di consulenti esterni esperti nella sicurezza alimentare.

1.2. LA GESTIONE

La gestione del bar presso l'area di servizio è stata iniziata dalla Hermes srl, società all'epoca con sede in Campania, nell'anno 2017, con un radicale rinnovamento delle attrezzature presenti.

Nel corso del 2021 il locale è stato completamente rinnovato sia internamente che esternamente, a carico di Hermes. La Hermes srl ha attualmente sede a Rovereto, è a socio unico e guidata da un Consiglio di Amministrazione con il supporto di consulenti esterni.

La Direzione centrale, tramite gli uffici siti in Rovereto, si occupa della scelta dei fornitori e dei relativi prodotti. L'effettuazione degli ordini è invece in capo al Responsabile del Punto Vendita, Sig. Riccardo Mazzetto, sempre con la supervisione della Direzione centrale, cercando di mantenere un assortimento di prodotti che tenga conto dell'eterogeneità della clientela di passaggio.

Il servizio è svolto con l'ausilio di personale sia fisso che stagionale, distribuito su tre turni giornalieri.

1.3. GLI UTENTI DEL SERVIZIO

La nostra clientela è composta da utenti dell'Autostrada A22, in prevalenza turisti, molti dei quali stranieri, e persone che viaggiano per lavoro.

2. IL SERVIZIO

2.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il locale effettua:

- servizio banco bar (panini, brioche, pizze, snack, caffè, bevande), con possibilità di consumare al bancone, su tavolini con sedie e divanetti, o su tavolini con posti in piedi.
- Servizio ristorazione con linea self-service, con possibilità di consumare su tavoli con posti a sedere
- È presente anche una pergola esterna con tavoli e panche

È presente anche un'area market dove acquistare prodotti alimentari già confezionati all'origine dal produttore, e prodotti non alimentari.

2.2. ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA

Il locale effettua servizio continuato, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

2.3. FESTIVITÀ E PERIODI DI CHIUSURA

Non sono previsti periodi di chiusura; il locale è aperto anche durante tutte le festività.

2.4. CAPIENZA

Area bar: essendo il tipo di servizio indirizzato alla consumazione di pasti veloci, con solo una dozzina di posti a sedere, non può essere stabilita una capienza massima di utenti che possono accedere all'area.

Area ristorante: disponibili circa 130 posti a sedere.

Pergola esterna: disponibili circa 30 posti a sedere.

In totale il locale può contenere internamente circa 500 persone.

Possono prenotare il servizio solo gli autobus di passaggio ed in generale gruppi di almeno 20 persone.

2.5. TEMPI DI ATTESA E RIASSETTO TAVOLINI

Il tempo di attesa medio alle casse e al banco è di circa 2 minuti. Nei momenti di picco di afflusso, che avvengono solitamente fra le 7.00 e le 9.00, e tra le 12:00 e le 14:00 può arrivare al massimo ai 5 minuti.

La pulizia dei tavolini e delle sedie avviene mediante utilizzo di prodotti detergenti e sanificanti per uso professionale, ad opera di un addetto dedicato. Lo sgombero e la pulizia dei tavoli liberati dagli utenti avvengono mediamente ogni 10 minuti, con frequenza leggermente minore durante i momenti di massimo afflusso.

2.6 I PREZZI E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

I prezzi dei panini, degli snack e di tutti gli altri prodotti in vendita sono chiaramente indicati attraverso appositi cartelli ed etichette e negli schermi posti sopra alle casse.

Sono proposti menù promozionali, per i quali sono resi visibili agli utenti, mediante gli schermi TV, la composizione ed il prezzo.

Il pagamento può essere fatto mediante:

- Contanti
- carte di credito (no American Express, DKV, buoni pasto)
- Bancomat
- Satispay

- App MyHermes: oltre che per la raccolta punti e per permettere agli autisti truck e bus di usufruire delle agevolazioni per loro previste, può essere ricaricata ed essere utilizzata per il pagamento

2.7 SEPARAZIONE ZONE FUMATORI E NON FUMATORI

Il locale non dispone di sale per fumatori.

2.8 PARCHEGGIO

Il locale usufruisce del parcheggio disponibile per l'Area di Servizio e curato dal gestore dell'Autostrada A22; il parcheggio ha posti sia per auto che per mezzi pesanti, che per bus.

2.9 ATTREZZATURE PER DISABILI E ALTRE AGEVOLAZIONI PER I VIAGGIATORI

Il locale è di facile accessibilità per i disabili; i servizi igienici per disabili, gestiti dalla nostra realtà, sono disponibili sia all'interno del locale che all'esterno.

Sono disponibili tavoli dedicati ai disabili.

Sono disponibili per i viaggiatori agevolazioni quali:

- Seggioloni per i bambini
- Posate dedicate per i bambini
- Fasciatoi nei bagni
- Area bambini interna
- Zona "tavoli rosa" con separé per l'allattamento
- Scaldabiberon
- Forno a microonde
- Area business
- Area bambini esterna
- Area cani esterna
- Area pic-nic esterna

2.10 ACCETTAZIONE ANIMALI

È consentito introdurre animali.

2.11 CONTROLLO QUALITÀ E AMBIENTE

La gestione è molto attenta alle problematiche ambientali e gestisce in modo scrupoloso la raccolta differenziata dei rifiuti, cartoni e vetri che vengono sistemati negli appositi contenitori identificati a disposizione degli utenti e del personale; sono inoltre utilizzati bicchieri, palette, piatti, coppette, posate riciclabili e compostabili, rispettando dunque il divieto di utilizzo di plastica monouso.

Per quanto riguarda la gestione degli alimenti è stato predisposto un piano di autocontrollo interno basato sui principi del sistema H.A.C.C.P. ("Piano di autocontrollo alimentare sistema HACCP"). Detto Piano contiene anche i controlli attuati per garantire l'igienicità delle lavorazioni, la loro frequenza, la responsabilità, i documenti di registrazione utilizzati. Di seguito si riporta comunque un elenco dei principali controlli effettuati:

- Controllo della temperatura del mezzo di trasporto del fornitore (per prodotti refrigerati o surgelati)
- Controllo in accettazione dei prodotti
- Controllo temperature attrezzature frigorifere

- Controllo funzionamento display attrezzature frigorifere con termometro tarato
- Controllo delle temperature al cuore del prodotto
- Controllo giornaliero delle condizioni di ambienti e attrezzature da parte del responsabile punto vendita
- Controllo delle date di scadenza dei prodotti in esposizione
- Monitoraggio presenza infestanti

Sono effettuati periodicamente audit ispettivi interni ed esterni che verificano la corretta gestione, oltre che di quanto sopra citato, anche di altri aspetti relativi alla qualità del servizio:

- Aggiornamento dell'elenco dei piatti proposti
- Aggiornamento dell'elenco degli ingredienti e degli allergeni
- Aggiornamento dei cartellini descrittivi e dei prezzi dei prodotti
- Valutazione dei fornitori e aggiornamento dei documenti da essi ottenuti (schede tecniche prodotti, analisi sui materiali a contatto con gli alimenti ecc...)

3. I PRODOTTI E I FORNITORI

La nostra azienda seleziona accuratamente i fornitori di prodotti alimentari finiti e materie prime alimentari, nonché di prodotti a contatto con gli alimenti. Gli stessi fornitori sono elencati in un documento del Sistema Qualità ("Elenco fornitori Qualificati"), dove sono riportati anche i criteri utilizzati per la loro valutazione e i risultati di detta valutazione. Ai fornitori vengono inoltre richieste le schede tecniche organolettiche dei prodotti e le dichiarazioni di alimentarietà per i materiali e oggetti a contatto con gli alimenti.

Vista la tipologia di clientela verso cui è rivolto il nostro servizio, dobbiamo curare la eterogeneità dei prodotti e dare la preferenza a marchi conosciuti, ma abbiamo comunque dedicato dello spazio ai prodotti locali.

I prodotti della provincia del Veronese noi proposti, ed i relativi produttori, sono:

PRODOTTO	PRODUTTORE
Dolciumi confezionati	Bauli
Biscotteria Assortita	Vicenzi
Succhi di Frutta	Zuegg
Dolciumi confezionati	Dal Colle
Pasta	Pasta Mozzo con grano 100% Veneto
Vini	Giarola, Cantina di Soave, Terre venete

4. OFFERTA DI PIATTI

L'offerta del servizio bar comprende:

1. Panini, piadine e focacce imbottiti con prodotti freschi

2. Croissanteria acquistata surgelata e cotta in forno sul posto prima del consumo, con eventuale successiva farcitura
3. Dolci acquistati surgelati e scongelati prima del consumo
4. Focacce/pizze e lingue fatte sul posto
5. Focacce farcite precotte
6. Prodotti vari di caffetteria e bevande da servire sia caldi che freddi

L'offerta del servizio ristorante comprende:

7. Piatti freddi
8. Insalatone
9. Primi piatti (riso e pasta)
10. Secondi piatti di carne
11. Secondi piatti di pesce
12. Contorni caldi e freddi
13. Frutta in bicchiere
14. Dolci acquistati surgelati e scongelati prima del consumo

Per tutti i prodotti suelencati, gli allergeni contenuti e in generale gli ingredienti sono riportati in una raccolta di documenti denominati "Cartelli Unici degli Ingredienti", a disposizione degli utenti. La presenza di prodotti surgelati all'origine è indicata sui "Cartelli Unici degli Ingredienti" per i piatti del bar, e sui cartelli espositivi per i piatti del ristorante.

In caso di dubbi su possibili allergeni presenti nei piatti, gli utenti possono chiedere al personale in servizio.

Per qualsiasi esigenza nutrizionale (allergie/intolleranze/vegetariani) su richiesta è possibile modificare gli ingredienti.

Per diete ipocaloriche sono disponibili il panino "Fresco" e il panino "Demetra".

Per la dieta vegana sono presenti nel menù specifici croissant e tutti i piatti vegetariani/vegani del ristorante.

Non sono presenti piatti tipici.

Nel market sono presenti prodotti per esigenze nutrizionali particolari (celiaci/intolleranti al lattosio/vegani).

Peculiarità del nostro servizio, molto apprezzate, sono:

- la disponibilità di brioches appena sfornate per tutta la giornata
- Il grande assortimento di bibite alcoliche, analcoliche, energetiche e di caffetteria
- la diponibilità di pane sfornato giornalmente destinato all'asporto (a partire da pane surgelato precotto).