

1.1 I Comitati

COVEN ha predisposto dei comitati tecnici a supervisionare le attività del Consorzio e ha istituito un Comitato Consultivo che regolarmente si riunisce e stabilisce le strategie da seguire.

Tutti i soci fanno parte del Comitato e le riunioni si svolgono in modo itinerante, presso la sede di ogni Socio. L'idea alla base è che si tratti di un Comitato partecipativo, in cui ogni socio può dare il proprio contributo attivo per delineare l'andamento del Consorzio e orientarne le scelte.

Esiste poi un Consiglio di Amministrazione costituito da 5 membri soci:



MASSIMO FERRARINI
PRESIDENTE CDA



CATTARINUZZI JOSÈ MARIA
CONSIGLIERE



MAZZOLENI BRUNO
CONSIGLIERE



NUNZIO GALANO
CONSIGLIERE



SALVAGNIN FEDERICO
CONSIGLIERE

I comitati tecnici sono 5, sono costituiti da professionisti provenienti dai soci COVEN e si occupano nello specifico dell'ambito di competenza, studiano le strategie, propongono progetti e supportano i soci per qualsiasi necessità sul tema.



Comitato Tecnologia, Innovazione, Ambiente

- > APP vending
- > Profilazione consumatore finale
- > Telemetria vending e OCS



Comitato Responsabilità Ambientale, Responsabilità Sociale e Sostenibilità d'Impresa

- > Bilancio Sociale di Consorzio
- > Progetto Arca
- > Progetto carcere di Bollate
- > Progetto FreeFrom by Coven



Comitato Comunicazione, Sviluppo e Convenzioni

- > Formazione professionale
- > Sito internet
- > Magazine on-line
- > Fiere, convegni e manifestazioni
- > Identità di marca
- > Web Community
- > Convenzioni COVEN



Comitato Caffè

- > Qualità caffè
- > Tecnologia per migliorare erogazione
- > Formazione ARD (addetto rifornimento distributore)



Comitato Etico

- > Monitora le attività consorziati
- > Certifica che gli incontri avvenuti tra i consorziati si svolgano nel pieno rispetto delle linee guida di comportamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti, espressi nel codice Coven: "Gestione delle attività d'impresa nel rispetto della normativa antitrust"

1.2 I Servizi ai Consorziati

Il vantaggio di essere un socio **COVEN** è quello di poter godere di tutti i servizi offerti dal Consorzio e soprattutto avere la possibilità di partecipare alla realizzazione di progetti che, da soli, sarebbe difficile approcciare per il cospicuo investimento economico che richiedono.

Essere socio **COVEN** quindi dà la possibilità, anche agli operatori di medie dimensioni, di arricchire il proprio servizio e poter interloquire più facilmente con alcuni circuiti di servizio. Entrare a far parte di **COVEN** è un importante investimento per il futuro della propria azienda, che permette di far parte di iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze, grazie all'utilizzo di strategie innovative, operando in modo sostenibile ed etico.

I SOCI COVEN GODONO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- 1. affiancamento e assistenza** per lo sviluppo nell'innovazione tecnologica di processi e sistemi
- 2. supporto per la gestione** della profilazione dei clienti finali
- 3. assistenza per la presenza** dei soci sui **new media** e per lo sviluppo delle attività online.
- 4. assistenza** alla predisposizione di **piani marketing** per aumentare visibilità e presenza nel mercato.
- 5. supporto per l'applicazione di un modello di gestione** per ottimizzare i risultati aziendali.
- 6. assistenza per l'organizzazione di corsi di formazione** ed il loro finanziamento attraverso fondi specifici (fondi interprofessionali)

- 7. fornitura di servizi e convenzioni.** **COVEN** svolge, per conto dei soci, attività di negoziazione di accordi quadro con grandi enti fornitori di beni e servizi propedeutici alla loro attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi elettrici, servizi telefonici, servizi assicurativi, acquisti attrezzature magazzino, acquisti automezzi e materiale di consumo
- 8. assistenza** per un eventuale **passaggio generazionale** all'interno della singola azienda (appoggio, formazione e sviluppo per il futuro dei giovani).
- 9. affiancamento e assistenza in eventuali fasi critiche** dell'attività aziendale (anche con l'ausilio di altri consorziati).
- 10. affiancamento e valutazione** delle migliori opportunità in caso di **FINE attività**.

1.3 I Servizi ai Consumatori

Il Consumatore finale, ogni volta che entra in contatto con i distributori automatici, non si limita ad acquistare un prodotto, ma usufruisce di un servizio che deve garantire sempre i massimi standard di qualità e igiene.

Anche il consumo di cibi e bevande tramite distributori automatici è un'esperienza sensoriale che coinvolge più aspetti, non solo quelli legati al gusto, ed è proprio sul creare l'esperienza perfetta che le aziende stanno spostando il loro interesse.

Offrire al consumatore finale la possibilità di scegliere fra un'ampia gamma di prodotti, che si avvicinano sempre più alle nuove tendenze alimentari e agli stili di vita sani; arredare l'area ristoro in modo confortevole e utile a fare una pausa di qualità; utilizzare strumenti innovativi e tecnologia avanzata per soddisfare al meglio le richieste del cliente, sono tutti servizi di cui possono godere tutti i consumatori delle aziende socie di **COVEN**.

QUALITÀ DEI PRODOTTI E DEL SERVIZIO

Ogni socio garantisce un livello di qualità di eccellenza, controllando costantemente i fornitori e utilizzando solo prodotti di prima scelta.

Ogni prodotto viene immagazzinato rispettando rigidamente le norme in materia di sanità e igiene, la catena del freddo è garantita dal magazzino fino al consumatore finale, grazie all'uso di automezzi attrezzati e a distributori che possiedono tutti i requisiti per mantenerne intatte le caratteristiche del prodotto fino al momento dell'acquisto.

AMPIEZZA DELL'OFFERTA

La gamma di offerta al consumatore è davvero molto ampia e comprende, oltre ai prodotti tradizionalmente offerti dalla distribuzione automatica (caffè, snack e bevande), anche prodotti: biologici, regionali, a filiera corta, senza OGM, del commercio equo e solidale, senza glutine, freschi (frutta fresca e verdura di IV gamma, confezionata e pronta per il consumo).

IGIENE

I soci **COVEN** seguono i rigidi protocolli che tutelano i consumatori sull'assoluta garanzia di pulizia e igiene dei distributori automatici e dei prodotti somministrati, garantendo i massimi livelli di igiene e qualità in ogni istante della catena distributiva, dal ritiro del prodotto in magazzino alla somministrazione al cliente finale.

INNOVAZIONE

COVEN pone molta attenzione all'innovazione, come strumento indispensabile per poter anticipare le esigenze della clientela e offrire un servizio che si basa sull'utilizzo di tecnologia all'avanguardia.

Ogni socio è in grado di installare distributori automatici di ultima generazione e sistemi di pagamento innovativi. L'utilizzo di evoluti software gestionali consente di comprendere le reali necessità dei consumatori, i trend di sviluppo del gusto e contemporaneamente monitorare l'attività dell'azienda, gestendo al meglio la programmazione degli addetti al rifornimento.

ASSISTENZA TECNICA

La tranquillità del cliente nasce dalle procedure di assistenza preventiva che garantiscono isole di ristoro sempre efficienti. In caso di intervento tecnico, **COVEN** risolve in poche ore dalla chiamata la maggior parte delle richieste.

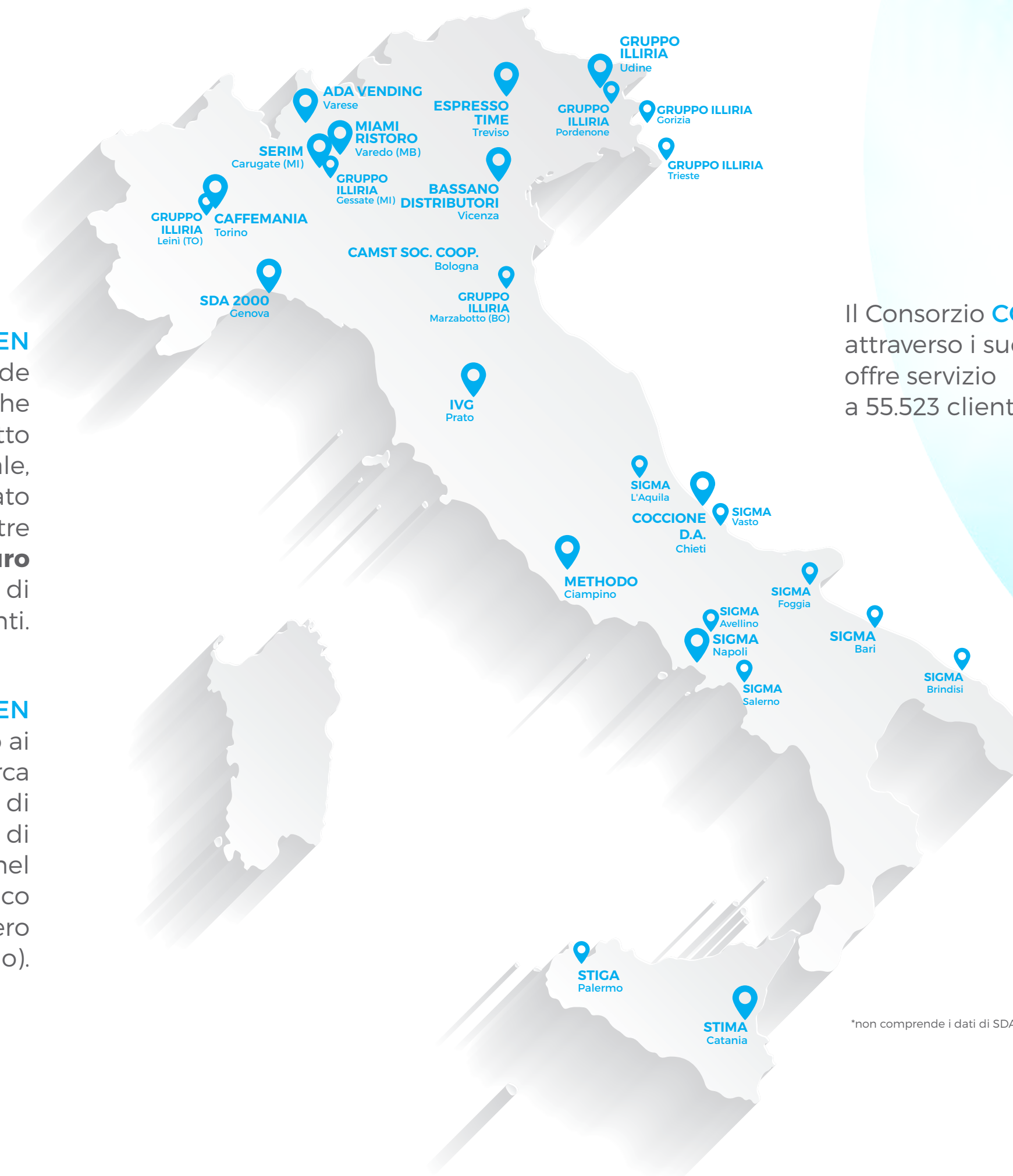
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

L'attenzione al cliente si vede anche nella professionalità degli addetti che gestiscono il rifornimento: gentilezza, cortesia e disponibilità sono caratteristiche imprescindibili. Per questo motivo **COVEN** organizza appositi corsi di formazione al fine di migliorare costantemente la preparazione dei propri operatori.

1.4 Il territorio e i numeri

Il Consorzio **COVEN** conta 13 aziende associate che operano su tutto il territorio nazionale, per un fatturato complessivo di oltre **205 milioni di euro** nel 2016 e un totale di 1.589 dipendenti.

I soci **COVEN** hanno erogato ai loro clienti circa mezzo miliardo di consumazioni, di cui 452 milioni nel mercato automatico (il 9,13% dell'intero mercato italiano).



Il Consorzio **COVEN**, attraverso i suoi soci, offre servizio a 55.523 clienti*

*non comprende i dati di SDA2000 perché non pervenuti