

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>All. n. 1</b>
		Rev. 1
	<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	Data 14/01/2019
		Pag. 1 di 2

La direzione della Detersei srl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della Detersei srl, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la Detersei srl sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ *[la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, accordi di partnership con i fornitori;]*
- ❑ **il miglioramento del rapporto con il Cliente e con le parti interessate**, incentivando e favorendo la massima collaborazione, cercando, sempre e comunque, di valutare tutte le richieste al fine di dare tempestive risposte, soluzioni adeguate e comprendere eventuali bisogni impliciti che possano essere soddisfatti o generino opportunità di nuovi servizi;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>All. n. 1</b>
		Rev. 1
	<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	Data 14/01/2019
		Pag. 2 di 2

□ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

□ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

□ **l'identificazione dei bisogni formativi del personale per pianificare interventi coerenti e mirati atti a garantirne il mantenimento delle competenze e la crescita professionale;**

□ **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**

□ **il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Gli Amministratori

San Vincenzo, 14 gennaio 2019