

Kleiton S.r.l.	POLITICA DELLA QUALITÀ	Del 01.09.2017
		Pag. 1 di 1

La Direzione della Kleiton S.r.l. 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.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. 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 Kleiton S.r.l. sono:

- ❑ **L'Analisi del contesto in cui l'Organizzazione opera e consapevolezza delle parti interessate in terne e esterne;**
- ❑ **l'Utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;**
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, 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, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione interna e verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**
- ❑ (il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione delle aspettative 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;
- ❑ **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.

Fossombrone, li 01.09.2017

La Direzione
Kleiton srl