



## **POLITICA PER LA QUALITA'**

La Politica della Qualità perseguita da CEO SRL è esplicitata nei punti seguenti:

### **RAPPORTI CON I CLIENTI**

Nell'ambito dei rapporti che CEO SRL intrattiene con i Clienti, risultano essere prerogative indispensabili:

- percepire in modo corretto le richieste e i bisogni dei Clienti per poi tradurli in prodotti e servizi di qualità che soddisfino pienamente le loro esigenze;
- mostrare la maggiore flessibilità possibile rispetto alle esigenze dei Clienti;
- mantenere con i Clienti rapporti chiari al fine di prevenire eventuali reclami da parte degli stessi;
- rispettare i tempi di realizzazione degli incarichi;
- perseguire l'obiettivo della fidelizzazione dei Clienti e di conseguenza individuare il loro grado di soddisfazione;
- valutare le criticità di servizio rilevate dai Clienti attraverso lo studio delle cause dei reclami dagli stessi presentati.

### **RAPPORTI CON I FORNITORI**

Per quanto attiene ai rapporti con i propri Fornitori, si ritiene auspicabile:

- effettuare un'accurata analisi volta alla selezione di Fornitori affidabili con i quali intraprendere rapporti duraturi;
- rendere i Fornitori stessi partecipi della Politica per la Qualità perseguita dall'Azienda, in modo da integrarli come partner;
- coinvolgere i Fornitori nei piani di miglioramento aziendali e nello scambio di know-how.
- fornire le metodologie e i processi atti a garantire un controllo sempre più rispondente alle specifiche esigenze dei clienti.

### **ORGANIZZAZIONE INTERNA**

Al fine dell'ottimizzazione dell'organizzazione interna, la Direzione giudica prioritario:

- provvedere a fornire a tutti i collaboratori gli strumenti pratici e teorici che li mettano in condizione di contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali;
- coinvolgere e integrare tutte le risorse aziendali nell'ottimizzazione delle attività e nel miglioramento dei servizi in funzione delle aspettative dei Clienti;
- identificare ed investigare le aree critiche per la qualità;
- attuare azioni correttive e di miglioramento;
- puntare al miglioramento continuo.

Obiettivo di CEO è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed efficace, attivando un sistema di gestione aziendale della qualità improntato ai seguenti principi fondamentali:

- 1) Equilibrare le attività erogate (consulenza, formazione, organizzazione) in modo da distribuire i rischi

di impresa

- 2) Incrementare il servizio di erogazione corsi di formazione
- 3) Perseguire con determinazione il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti, attraverso l'individuazione dei fabbisogni presenti e futuri e l'inserimento di personale motivato e qualificato.
- 4) Garantire il costante rispetto dei tempi di progetto concordati con i Clienti
- 5) Attivare e mantenere una scrupolosa ed attenta formazione del personale.
- 6) Perseguire un'attenta prevenzione dei problemi relativi all'erogazione del servizio
- 7) Migliorare con continuità i servizi erogati anche attraverso un adeguato impiego di risorse e strumenti tecnologici innovativi.

La Direzione fa presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il Personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema Qualità venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione ed attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati.

**Il presente documento viene divulgato tramite affissione in bacheca aziendale e per i soggetti interessati esterni tramite pubblicazione su sito [www.ceoitalia.it](http://www.ceoitalia.it)**

La Direzione.