

Principi Fondamentali

L'Azienda basa la propria attività su:

- Centralità del Cliente e orientamento alla sua piena soddisfazione
- Trasparenza ed etica in tutte le operazioni
- Sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro
- Qualità dei servizi e eccellenza operativa
- Innovazione tecnologica e miglioramento continuo
- Sostenibilità ambientale e uso efficiente delle risorse

Obiettivi Strategici

Qualità e Servizio al Cliente

- Fornire servizi che soddisfino pienamente le esigenze espresse e implicite dei Clienti, utilizzando le migliori tecnologie disponibili sul mercato
- Garantire tempi di risposta rapidi alle richieste dei Clienti e gestire efficacemente le loro aspettative
- Assicurare un servizio post-vendita eccellente con assistenza tecnica qualificata e tempestiva
- Aumentare l'efficienza operativa e produttiva dei processi per renderli più veloci, sicuri ed economici
- Mantenere rapporti di fiducia con i Clienti, riflettendo caratteristiche di efficienza, serietà e dinamicità
- Personalizzare le soluzioni in base alle specifiche esigenze di ogni Cliente
- Offrire garanzie chiare sui prodotti e servizi forniti

Eccellenza nel Servizio

- Fornire consulenza tecnica qualificata per supportare i Clienti nella scelta delle soluzioni più adatte
- Garantire la disponibilità e l'accessibilità del servizio Clienti attraverso canali di comunicazione multipli
- Rispettare gli impegni presi in termini di tempi di consegna, qualità e specifiche tecniche
- Offrire formazione e supporto tecnico ai Clienti per l'utilizzo ottimale dei sistemi di automazione forniti
- Mantenere una comunicazione chiara e trasparente durante tutte le fasi del progetto

Sicurezza sul Lavoro

- Garantire condizioni di lavoro sicure e salubri per tutti i dipendenti
- Eliminare i pericoli e ridurre i rischi
- Promuovere la consultazione e partecipazione attiva dei lavoratori nelle decisioni sulla sicurezza

Ambiente e Sostenibilità

- Ridurre l'impatto ambientale attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sugli ecosistemi
- Proporre ai Clienti soluzioni eco-sostenibili che riducano i consumi energetici e l'impatto ambientale

Impegni della Direzione

La Direzione si impegna a:

1. Porre il Cliente al centro di ogni decisione strategica e operativa
2. Rispettare la legislazione cogente e le normative applicabili
3. Coinvolgere tutto il personale affinché riconosca l'importanza del proprio ruolo e acquisisca consapevolezza della politica aziendale, con particolare enfasi sull'orientamento al Cliente
4. Fornire le risorse necessarie per la realizzazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato
5. Promuovere la formazione continua e mirata del personale a tutti i livelli, includendo competenze relazionali e di Customer Care
6. Investire in tecnologie e processi che migliorino la qualità del servizio offerto ai Clienti

Gestione della Relazione con il Cliente

L'Azienda si impegna a:

- Garantire la tracciabilità di tutte le richieste e interventi effettuati

Gestione delle Risorse Umane

- Valorizzare le risorse umane come vero capitale dell'Azienda, favorendo il miglioramento della professionalità di ciascuno
- Formare il personale all'eccellenza nel servizio al Cliente e alle competenze relazionali
- Promuovere la parità di genere, riducendo le disuguaglianze salariali e favorendo l'accesso delle donne nel mercato del lavoro
- Favorire il lavoro in un ambiente organizzato, sereno e confortevole
- Sviluppare la competenza professionale ad ogni livello attraverso programmi di formazione specifici
- Responsabilizzare ogni collaboratore nel contribuire alla soddisfazione del Cliente