

POLITICA PER LA QUALITÀ

In un mondo degli affari che diventa sempre più complesso e competitivo, le imprese tendono a concentrare la propria attenzione, le proprie competenze e le proprie capacità sui processi distintivi del proprio business, rivolgendosi all'esterno per gli altri. Per questi processi e competenze, che benché secondari non possono essere trascurati, i nostri clienti necessitano di:

- pochi interlocutori affidabili per competenze e per capacità,
- un servizio che vada oltre la puntualità e la conformità, ma sia proattivo, con contenuti di consulenza,
- una consulenza orientata a creare valore per il cliente e a stimolare il miglioramento continuativo.

La nostra visione è diventare per i nostri principali clienti questo tipo di interlocutori; quindi la nostra missione è dare soluzione a quelle esigenze; la nostra politica è anticipare le aspettative del cliente, fidelizzarlo e creare un rapporto di reciproco beneficio per il futuro. Il nostro impegno è quello di erogare servizi in conformità alle esigenze dei clienti, nel rispetto di tutti i requisiti normativi e legislativi e di tutti gli altri impegni da noi sottoscritti.

Questo obiettivo dipende in larga parte dal nostro personale e dai nostri collaboratori; la nostra politica comprende quindi anche, per quanto compatibile, la loro soddisfazione.

Per attuare questa politica abbiamo individuato le nostre leve competitive e le nostre caratteristiche distintive volte a differenziarci dalla concorrenza e a difendere la nostra diversità.

Le nostre leve competitive sono:

- approccio consulenziale nell'ottica della direzione e sviluppo dei progetti tagliato sul cliente,
- approccio consulenziale anche per l'erogazione dei servizi,
- attenzione continua alle modificazioni dell'ambiente competitivo per individuare possibili occasioni di vantaggio,
- efficacia delle comunicazioni esterne e interne,
- approccio orientato ai risultati per linee di business e per processi.

Le nostre caratteristiche distintive sono:

- qualità delle competenze di tutto il personale,
- molteplicità e integrazione delle competenze, anche attraverso rapporti di partnership,
- reattività e risoluzione immediata delle non conformità,
- capitalizzazione e accessibilità delle competenze,
- tensione continua al miglioramento,
- cultura socialmente responsabile.

Le nostre politiche per ciascuna linea di prodotto sono:

- per i Sistemi di Gestione: creare valore per il cliente attraverso sistemi integrati;
- per la Formazione: porre la massima attenzione alle nuove professionalità, con particolare riferimento alle nostre competenze specifiche;
- per la Gestione Contabile e Fiscale: porre la massima attenzione alle esigenze della piccola impresa con riguardo alle modificazioni dei requisiti normativi e ai nuovi strumenti introdotti dal Legislatore; offrire un servizio a valore aggiunto, orientato alle reali esigenze del cliente.

Per sostenere questa politica abbiamo comunicato le nostre convinzioni al personale, ai collaboratori e ai partner ed abbiamo predisposto sistemi di monitoraggio e sistemi di valutazione delle prestazioni. Annualmente valutiamo i risultati, pianifichiamo gli obiettivi di miglioramento e le risorse necessarie e li comunichiamo al personale, al fine di migliorare continuamente il nostro sistema di gestione.

Ancora annualmente, riesaminiamo l'efficienza del nostro sistema di gestione per la qualità e la sua coerenza con questa politica.

La Direzione

Milano, 6 ottobre 2017