

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione della NEW AND BEST 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 prodotti offerti.

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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di NEW AND BEST s.r.l.. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire prodotti ed erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la Direzione sono:

- ❖ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda ed ingresso in nuove aree di mercato;
- ❖ **la soddisfazione delle parti interessate** (soci, clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento occupazionale, 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 con il cliente;**

il raggiungimento di questi quattro 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;
- ❖ **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 l'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.

La Direzione