

LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di FOR S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia le parti interessate interne, sia il cliente. In particolare, le esigenze delle parti interessate interne all'Azienda (lavoratori e collaboratori) sono tenute in conto attraverso momenti di verifica e di aggiornamento su temi correlati ai prodotti e servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno (Aziende e partecipanti ai corsi) ai viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume per la Direzione un ruolo centrale per il successo dell'Azienda. Diventa pertanto importante conoscerlo fino in fondo, erogare servizi focalizzati sul cliente e/o fornire prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare una elevata customer satisfaction.

I valori di For che la Direzione condivide e promuove sono:

- 1) TRASPARENZA: rendiamo visibile e condivisibile la nostra attività;
- 2) SQUADRA: lavoriamo con passione uniti da uno spirito comune;
- 3) RISULTATI: ti accompagniamo nel raggiungimento dei tuoi obiettivi;
- 4) COMPETENZA: ti orientiamo con professionalità ed esperienza;
- 5) SEMPLIFICAZIONE: ci facciamo carico delle complessità.

Gli obiettivi primari che la direzione si pone sono i seguenti:

- la focalizzazione delle decisioni intraprese dalla Direzione sul cliente;
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- l'incremento nel numero dei clienti;
- l'incremento del fatturato globale;
- l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (in particolare clienti, dipendenti, fornitori);
- il raggiungimento degli obiettivi di business;
- l'incremento del livello occupazionale;
- un ridotto assenteismo;
- una ridotta o nulla contenziosità con i dipendenti;
- la costante riduzione del numero di reclami;
- l'elevato livello di soddisfazione dei clienti;
- gli accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro.

Il raggiungimento degli obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami. Inoltre, l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione ed aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità; il ruolo della formazione e dell'aggiornamento sarà considerato primario anche per tutti gli altri processi dell'Organizzazione.

Tramite il costante impegno a raggiungere tutti gli obiettivi sopra indicati 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 di FOR S.r.l.

Genova, li 12/04/2023