

	POLITICA DELLA QUALITÀ	ED 1
		Rev. 0
		Data 01/04/2021
		Pag. 1 di 2

Il Legale Rappresentante della ALP ENGINEERING si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e 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 un ruolo centrale per il successo della ALP ENGINEERING e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, produrre beni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Per i motivi sopra illustrati, la ALP ENGINEERING ha deciso di concentrare la propria attenzione sul raggiungimento di obiettivi di largo respiro, i quali possono essere suddivisi in obiettivi di lungo-medio e breve termine.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'Alta Direzione si pone i seguenti obiettivi:

- Ampliare il proprio organico inserendo risorse altamente preparate e dinamiche**
- Aumento annuo del fatturato**
- Inserimento in azienda di attrezzature all'avanguardia e al passo con i mutamenti tecnologici**
- Intessere relazioni con i migliori fornitori presenti sul mercato**

Per quanto riguarda il secondo aspetto, invece, l'azienda si concentrerà su obiettivi gestionali concreti quali:

- il miglioramento della pianificazione del lavoro;**
- l'aumento della soddisfazione dei clienti**
- la costante riduzione del numero dei reclami**
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
- l'assistenza al cliente;**

	POLITICA DELLA QUALITÀ	ED 1
		Rev. 0
		Data 01/04/2021
		Pag. 2 di 2

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso 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 che diventa ogni giorno più competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Bolzano, 09/07/2021

L'amministratore