

“La nostra azienda è riconosciuta nel settore dei serramenti quale azienda leader per qualità del prodotto e servizio forniti.”

La direzione della **Fabbro Serramenti Srl**, unitamente a tutto il personale aziendale, s'impegnano a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia il cliente interno (dipendenti o reparti) che esterno (consumatori finali o altre aziende).

In particolare, la soddisfazione del Cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del Cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze ed aspettative, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale e attraverso l'innovazione continua e l'utilizzo di materiali sostenibili.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo della **Fabbro Serramenti Srl**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi (monitorati costantemente attraverso l'analisi dei reclami e la rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente) che si pone la **Fabbro Serramenti Srl** sono:

- ❖ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: aumentare la visibilità del marchio sul mercato attraverso campagne di marketing, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato; miglioramento del feedback positivo dei clienti
- ❖ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❖ **la cura della comunicazione verso il Cliente e l'assistenza di alta qualità.**
- ❖ **Il miglioramento continuo dei nostri processi investendo in tecnologia e formazione del personale.**
- ❖ **Innovazione dei prodotti forniti.**

Inoltre, ulteriori obiettivi (monitorati costantemente e perseguiti attraverso anche l'attività di formazione ed informazione del personale):

- ❖ **la soddisfazione delle parti interessate:** raggiungimento degli obiettivi di budget, accordi di partnership con i fornitori, continuo miglioramento della comunicazione e collaborazione con i fornitori (in particolar modo con quelli di attività in out-sourcing), premi di produttività in relazione al raggiungimento degli obiettivi, clima disteso tra i dipendenti e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, incentivazione della partecipazione attiva del personale e sviluppo delle proprie competenze, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei Clienti,
- ❖ **La consulenza e supporto al Cliente a livello tecnico e normativo;**
- ❖ **l'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità;**
- ❖ **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ❖ **il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;**
- ❖ **il rispetto delle normative vigenti sulla fabbricazione ed installazione di porte ed infissi.**

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.

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

La Direzione