

La direzione della **Cosiam 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 servizi /prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene prefissa 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 **Cosiam s.r.l.** diventa perciò importante conoscerlo a fondo e fornire prodotti di qualità.

Gli obiettivi che si pone la **Cosiam s.r.l.** sono:

- ❖ il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❖ la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, 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 verso il cliente;
- ❖ l'assistenza al cliente;
- ❖ il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la regolare 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 rispetto della normativa sulla sicurezza e trattamento dei dati personali.
- ❖ 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 s'intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti ed accrescere così l'efficacia sul mercato.

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

Gela, 19.03.2015



La Direzione
Federico Ferraro

