

La Direzione di 86BIT S.R.L.S. 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 offerti.

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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di 86BIT S.R.L.S.. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *Customer Satisfaction*.

Gli obiettivi che si pone la Direzione sono:

- ❑ **perseguire il miglioramento delle prestazioni della Società, della soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate**, attraverso il miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, miglioramenti salariali e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, 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 continua 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 di tutto il personale;
- ❑ **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente**;
- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutti i requisiti cogenti applicabili al particolare settore merceologico in cui opera l'azienda**;
- ❑ **Il rispetto in generale della normativa cogente applicabile alla Società**.

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 fortemente competitivo.

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

Nell'ambito del programma Qualità, la 86BIT S.R.L.S. nomina **Marco Santinelli** quale Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ).

Responsabile Sistema Qualità

Socio

Marco Santinelli

Marco Santinelli



86 BIT S.R.L.S.
P.zza Giovanni XXIII - 21070 SCANZOROSCIATE (BG)
Tel. 035 311930 - info@86bit.it - www.86bit.it
Cod. Fisc. e P. IVA 04333030168 - REA BG 456578
Pec: 86bitrsls@sicurezzaipostale.it \ Cod. Univ. TGK4ZHO



86 BIT S.R.L.S.
P.zza Giovanni XXIII - 21070 SCANZOROSCIATE (BG)
Tel. 035 311930 - info@86bit.it - www.86bit.it
Cod. Fisc. e P. IVA 04333030168 - REA BG 456578
Pec: 86bitrsls@sicurezzaipostale.it \ Cod. Univ. TGK4ZHO

Scanzorosciate, il 07/07/2020