

**Raggiungere una posizione di riferimento all'interno del segmento di mercato in cui operiamo**

Ci impegniamo a fornire servizi e soluzioni innovative per anticipare i bisogni e le aspettative dei nostri clienti, garantendone la loro completa soddisfazione, attraverso:

- Metodologie all'avanguardia.
- Un servizio di consulenza tecnica basato su un'esperienza pluriennale.
- Una tecnologia avanzata e controllata.
- Mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder, in particolare dei propri clienti e partner.

**Instaurare un rapporto preferenziale con i nostri Clienti attraverso un servizio di qualità**

- Fornire servizi e soluzioni per garantire la loro completa soddisfazione.
- Rispettare gli impegni assunti.
- Dare una totale disponibilità e tempestiva risposta per le urgenze.

**Raggiungimento di un elevato grado d'efficienza nell'organizzazione delle risorse interne ed esterne**

- Fissare degli obiettivi misurabili, coerenti con quelli generali della politica, che consentano di monitorare e migliorare continuamente i processi, le metodologie di lavoro e i livelli di servizio.
- Sviluppare una cultura che incoraggi tutti i collaboratori a contribuire al miglioramento dei processi nei quali sono coinvolti.
- Definire le necessità di formazione dei dipendenti e provvedere all'effettiva istruzione per soddisfare queste esigenze.
- Assicurare che i collaboratori siano consapevoli dei bisogni e delle richieste dei clienti, applichino le procedure, i piani di qualità e le istruzioni di lavoro create sulla base delle loro esigenze.

**Essere un'azienda responsabile**

- Dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti e/o servizi che soddisfino i requisiti del cliente, le aspettative delle parti interessate e i requisiti cogenti applicabili.
- Accrescere la soddisfazione del Cliente e delle parti interessate tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e ai requisiti cogenti applicabili.
- Migliorare le prestazioni del proprio sistema.
- Affrontare i rischi e opportunità associati al proprio contesto e propri obiettivi.
- Avere uno strumento di supporto per dimostrare la conformità ai requisiti dei prodotti/servizi forniti e ai requisiti specificati dal presente sistema di gestione.
- Mantenere un elevato grado d'efficienza delle attrezzature, impianti e dei mezzi utilizzati.
- Formare, addestrare e sensibilizzare tutti i livelli aziendali alle problematiche di Igiene, Salute, Sicurezza e Ambiente al fine di rendere il personale consapevole e responsabile del proprio comportamento.
- Garantire un elevato standard per la salute e la sicurezza dei collaboratori interni ed esterni e la prevenzione degli incidenti sul luogo di lavoro.
- Differenziata e rispetto dell'ambiente (uso di carta riciclata, raccolta differenziata etc...).

**Aumentare i margini di redditività operativa**

- Definire e monitorare degli indicatori di performance che forniscano la reale conoscenza riguardo all'efficacia operativa e la competitività della nostra azienda.
- Analizzare i risultati per utilizzarli come base per proseguire verso un continuo miglioramento.
- Accertare che tutte le funzioni coinvolte ed in particolare i gestori di processo, applichino in modo corretto la politica della qualità.

**Mantenere uno standard di qualità elevato**

- Grazie al monitoraggio continuo del livello di soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate tramite:
 - il monitoraggio delle attività in itinere ed ex-post;
 - la soddisfazione dei Clienti;
 - l'addestramento e formazione del personale.
- Attraverso un'adeguata selezione e valutazione costante dei fornitori/docenti siamo in grado di fornire un prodotto/servizio sempre di qualità con:
 - la valutazione della docenza;
 - la valutazione della logistica e della strumentazione d'aula;
 - la valutazione dell'apprendimento.
- Tramite un costante monitoraggio dell'attività dei nostri sub fornitori si garantisce il rispetto delle condizioni contrattuali.
- Grazie ad un coinvolgimento di tutte le maestranze si mantengono un SGQ efficiente e perfettamente integrato nei