

IVECO ORECCHIA

POLITICA DELLA QUALITA'

La massima soddisfazione del cliente è l'obiettivo fondamentale di IVECO ORECCHIA da perseguire per mantenere ed incrementare il proprio livello di competitività nei confronti della migliore concorrenza, ancor di più' oggi in cui la nostra area di competenza e il nostro business sono ampliati.

Il nostro programma si basa sui seguenti

OBIETTIVI

Soddisfare il cliente presuppone di offrire, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza, prodotti e servizi con caratteristiche tecniche e qualitative di eccellenza tali da garantire la massima redditività del veicolo industriale, dell'autobus e delle macchine movimento terra come beni di investimento.

Nella tradizione del nostro operare e integrandoci con le attività acquisite desideriamo puntare all'avvenire adottando un programma di lavoro orientato al miglioramento continuo.

Perciò applichiamo ormai da alcuni anni una "Politica della qualità" basata su criteri rigorosi e misurabili, conformi a norme riconosciute e con questi obiettivi:

- Conservare la fiducia dei clienti attuali ed acquisirne nuovi, collocandoci nelle posizioni Top della Rete IVECO/ IVECO BUS/ CNH/FIAT PROFESSIONAL;
- Interpretare tempestivamente le esigenze dei clienti per soddisfarli nella consulenza, nella vendita dei prodotti ed assicurando servizi di assistenza, di garanzia, di ricambi;
- Motivazione, confronto, formazione ed addestramento del personale, leve fondamentali per accrescere la competenza della cultura della qualità, in particolare per risorse giovani che rivestono ruoli importanti nella nostra azienda;
- Attenta ricerca dell'efficienza attraverso la revisione e il controllo dei processi nel contesto in cui l'azienda opera, tenendo conto degli interessi degli stakeholder;
- Collaborare con i fornitori per garantire il miglior rapporto qualità-prezzo;

STRUMENTI

L'azienda ha scelto di perseguire tali obiettivi con il supporto di metodologie integrate in un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9000:2015, in particolare :

- Monitoraggio costante del grado di soddisfazione della clientela;
- Attenti controlli su prodotti e servizi, puntando alle novità più' interessanti;
- Miglioramento continuo della preparazione professionale e tecnica del nostro personale;
- Trasparenza nel rapporto con i fornitori.

La Direzione aziendale si impegna a perseguire gli obiettivi enunciati adottando gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità.