



PALLERONE, 30 SETTEMBRE 2019

Politica della qualità (allegato 1)

Cari Collaboratori,

il futuro rappresenta per tutti noi una grande sfida e solo le aziende che sapranno soddisfare completamente le esigenze dei Clienti saranno vincenti.

La globalizzazione dei mercati, la concorrenza estremamente vitale in tutti i continenti, l'esigenza da parte dei nostri Clienti di un continuo miglioramento delle nostre "performance" ci chiamano ad un impegno sempre maggiore per essere leader.

Per far sì che questo si avveri e che il nostro obiettivo di continuità aziendale si realizzi, dobbiamo far nostro il concetto della soddisfazione del Cliente.

Solo attraverso tutto ciò gli obiettivi verranno, di anno in anno, raggiunti e superati in linea con le necessità di crescita aziendale.

Ognuno di noi dovrà quindi impegnarsi a fondo per porre innanzi a tutto e in ogni momento il nostro Cliente. La Sua soddisfazione rappresenta il nostro futuro e passa attraverso:

- 1) un processo continuo di innovazione tecnologica e di miglioramento delle prestazioni di prodotto;*
- 2) un processo continuo di miglioramento della qualità e dell'affidabilità dei nostri prodotti, dando particolare enfasi alla prevenzione dei problemi;*
- 3) un processo continuo di miglioramento del rispetto dei tempi di consegna concordati e una particolare attenzione a percepire tutte le esigenze dei nostri Clienti;*
- 4) un servizio Post-vendita professionale ed efficace.*

Necessita quindi superare il concetto Fornitore-Cliente, sostituendolo con il concetto di Partner.

Perché tutto ciò possa avvenire, dobbiamo imparare a lavorare in gruppo, con spirito di gruppo, sia all'interno dell'Azienda che all'esterno, cercando di comprendere meglio le esigenze dei nostri Colleghi e dei nostri Clienti, affinché tutti gli sforzi siano rivolti nella stessa identica direzione per ampliarne i risultati, attenti a non dimenticare le nostre singole responsabilità.

L'impegno di tutti noi dovrà portare ad accentuare la distanza percepita dai nostri Clienti tra le nostre prestazioni e quelle dei nostri concorrenti e ciò avverrà se sapremo farci apprezzare nel valore aggiunto, che è rappresentato dal servizio globale che sapremo offrire loro.

*Rappresentando i nostri Clienti la risorsa più importante dell'Azienda, Vi invito ad adoperarVi con continuità e con grande umiltà, mai contenti del risultato raggiunto, affinché questa risorsa cresca e prosperi nel tempo e il rapporto con la **F.LLI PENNINI** sia per loro pieno di soddisfazioni.*

La Direzione