

Politica della Qualità

La Direzione di **AVIOCONSULTING S.r.l.** si impegna a porre il Cliente al centro di ogni attività, con l'obiettivo di fornire soluzioni e servizi che superino le aspettative, generando valore duraturo per le società rappresentate e i clienti finali.

Riconosciamo che la soddisfazione delle società rappresentate è essenziale per la nostra operatività. Il loro apprezzamento deriva dalla qualità delle relazioni interpersonali, dal supporto tecnico-commerciale fornito e dalla nostra capacità di espandere la loro presenza sul mercato.

Allo stesso modo, la soddisfazione dei clienti finali è fondamentale per il nostro successo. Ci impegniamo a promuovere una cultura aziendale che valorizzi l'eccellenza nel servizio, garantendo che ogni risorsa sia in grado di offrire la migliore esperienza possibile.

Principi Guida:

- **Centralità del Cliente:** Ascoltiamo attivamente i nostri clienti per comprendere le loro esigenze e fornire soluzioni personalizzate.
- **Eccellenza nel Servizio:** Ci impegniamo a fornire un servizio di alta qualità in ogni interazione, supportando i clienti nelle loro scelte operative e collaborando con le società rappresentate per raggiungere risultati ottimali.
- **Miglioramento Continuo:** Ricerchiamo costantemente opportunità per migliorare i nostri processi, prodotti e servizi, attraverso l'innovazione e l'apprendimento continuo.
- **Integrità e Trasparenza:** Operiamo con lealtà, trasparenza e correttezza in tutte le nostre attività.
- **Valorizzazione delle Risorse Umane:** Promuoviamo un ambiente di lavoro positivo, sicuro e stimolante, dove ogni individuo è valorizzato, supportato nella sua crescita professionale e incentivato a dare il meglio di sé.
- **Responsabilità Sociale e Ambientale:** Ci impegniamo a operare in modo sostenibile, proteggendo l'ambiente, rispettando le normative sulla privacy e garantendo la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti.
- **Gestione dei Rischi e delle Opportunità:** Identifichiamo, valutiamo e gestiamo i rischi e le opportunità per garantire la continuità operativa e la crescita sostenibile dell'azienda.

Obiettivi:

- **Migliorare la Soddisfazione del Cliente:** Aumentare il punteggio medio di soddisfazione del cliente (CSAT), misurato attraverso sondaggi di feedback e recensioni online.
- **Ridurre le Non Conformità:** Diminuire il numero di non conformità, implementando processi di controllo qualità più rigorosi e fornendo formazione specifica al personale.
- **Aumentare l'Efficienza Operativa:** Ridurre i tempi di risposta alle richieste dei clienti, ottimizzando i flussi di lavoro e adottando strumenti digitali avanzati.
- **Promuovere la Sostenibilità:** Ridurre il consumo energetico, attraverso l'implementazione di pratiche di efficienza energetica e la sensibilizzazione del personale.
- **Accrescere la Quota di Mercato:** Aumentare la quota di mercato, attraverso strategie di marketing mirate e lo sviluppo di nuove partnership.
- **Migliorare la Comunicazione:** Implementare un sistema di comunicazione interna più efficace, migliorando la condivisione delle informazioni e la collaborazione tra i team.

Monitoraggio e Riesame:

- Il raggiungimento di questi obiettivi è monitorato attraverso la rilevazione continua della Customer Satisfaction, l'analisi dei reclami, il controllo dei tempi di risposta e la valutazione dei risultati delle azioni intraprese.
- La presente politica è riesaminata annualmente per verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e la conformità agli obiettivi aziendali, alle normative vigenti e alle esigenze del mercato.

L'Amministratore

Revisione: Maggio 2025