La direzione della ABC TOOLS S.p.A si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando sia i progressi di partnership, sia il raggiungimento degli obbiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della ABC TOOLS S.p.A, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un adeguato livello di soddisfazione e di fidelizzazione.

Gli obiettivi di miglioramento che si pone la ABC TOOLS S.p.A sono:

1. **l'immagine e la reputazione sul mercato**: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
2. **Orientamento al cliente** in quanto essa dipende dai propri clienti e deve pertanto capirne le esigenze, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative, misurarne la soddisfazione ed agire di conseguenza assicurando un approccio bilanciato con le altre parti interessate (quali: proprietari, personale, fornitori, finanziatori, comunità locali e la società in generale);
3. **la cura della comunicazione verso il cliente attraverso l'adozione delle più moderne tecniche di supporto e assistenza,** che sarà perseguita con una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
4. **Leadership** dei capi che devono stabilire unità di intenti e di indirizzo creando e mantenendo un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi, valutando le attività e riducendo i disguidi di comunicazione tra i diversi livelli dell'organizzazione.
5. **Coinvolgimento del personale e sua soddisfazione** a tutti i livelli, per permettere di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione, motivandolo e responsabilizzandolo per le proprie prestazioni, sviluppando la partecipazione al miglioramento continuo.
6. **approccio per processi,** in quanto un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo, riducendo i costi ed i tempi di ciclo, mediante un efficace uso delle risorse, migliorando i risultati, coerenti e prevedibili con la scelta delle priorità dei miglioramenti.
7. **miglioramento continuo,** è obiettivo permanente per il raggiungimento dei vantaggi prestazionali attraverso migliorate potenzialità organizzative e razionalizzazione delle attività a tutti i livelli.
8. **Decisioni basate su dati di fatto e orientamento ai risultati:** fondate sull'analisi di dati ed informazioni, per la presa di decisioni razionali, lo sviluppo di maggior capacità nel dimostrare l'efficacia di precedenti decisioni, sulla base di situazioni di fatto, per migliorare la capacità di esaminare, confrontare e modificare opinioni e decisioni.
9. **Rapporti di partnership di reciproco beneficio con i fornitori** in quanto fattori di interdipendenza ed un rapporto di reciproco beneficio migliora la capacità di creare valore.
10. **Valutazione e gestione dei RISCHI** che derivano dai processi aziendali interni e da fattori esterni.

Il presente documento è da considerarsi come quadro strutturale di riferimento per definire gli obiettivi per la Qualità e sarà riesaminato con frequenza triennale per accertarne la continua idoneità.

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e delega al Rappresentante della Direzione per la Qualità l'autorità e la responsabilità, con la collaborazione di tutti i responsabili funzionali e di processo, di avanzare proposte annuali in merito alla necessità di risorse.

Cologno Monzese, 1 agosto 2023

Il Legale Rappresentante
Andrea Glavich