		Punto 5.2
		Rev. 02
	Politica della qualità	30/09/2022
		Pag. 1 di 2

La **Agenzia formativa** è dotata di Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 coerente con la normativa di “Accreditamento delle Sedi Operative degli Organismi Formativi” emessa dalla Regione Toscana.

La direzione della **AGENZIA** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi di formazione/orientamento offerti.


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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un’elevata customer satisfaction.

Gli **obiettivi** che si pone la **L’AGENZIA** sono:

- rafforzare la struttura aziendale, cercando partnership in grado di sfruttare economie di scala e consolidare il know-how.
- porsi nelle condizioni più favorevoli per il mantenimento dell’accreditamento e della certificazione del Sistema Gestione Qualità;
- mantenere un costante standard di comportamento operativo nello sviluppo delle attività di formazione, puntando alla diversificazione e alla crescita della qualità dell’offerta formativa;
- il miglioramento dell’immagine e della reputazione sul mercato, finalizzati all’incremento del numero dei clienti e del fatturato;
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione

00	01-10-2020	1a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
01	30-09-2021	2a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
02	30-09-2022	3a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifiche	Approvazione

		Punto 5.2
		Rev. 02
	Politica della qualità	30/09/2022
		Pag. 2 di 2

del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;

- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;
- l'apertura di nuove sedi in altre province

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami;

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli con i seguenti criteri:

- Messa a disposizione degli operatori interessati del testo delle Sezioni, delle Procedure, delle istruzioni Operative e di tutta la restante documentazione di Qualità (Moduli, Allegati, tabelle, ecc.)
- Fornitura, su richiesta dei singoli operatori, di spiegazioni sull'applicazione dei diversi documenti del Sistema Qualità vigente.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

00	01-10-2020	1a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
01	30-09-2021	2a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
02	30-09-2022	3a versione approvata	RGQ	RGQ	DG
Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifiche	Approvazione