

La direzione della Tecnit 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 prodotti 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.

“INSTALLAZIONE ED ASSISTENZA TECNICA DI IMPIANTI DI VIDEO E TELECOMUNICAZIONE FISSA E MOBILE ED ELETTRICI IN BT E MT”

Tale attività coincide con l’oggetto della certificazione di sistema qualità richiesta da Tecnit srl.

La nostra “Mission”

Offrire ai nostri clienti e ai nostri territori la migliore gestione per il risparmio energetico, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo.

La nostra “Vision”

Migliorare la qualità della vita delle persone. Rendere più competitive l’impresa. Guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento. Fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. Siamo una IT che, attraverso scelte innovative, vuole realizzare questo futuro.

I nostri “Valori”

Rappresentano i principi in cui l’azienda crede, i pilastri di riferimento che guidano l’agire delle persone. Con le competenze si fanno le cose, con i valori si fa la differenza.

I Valori di Tecnit sono:

- responsabilità
- appartenenza
- soddisfazione del cliente
- crescita e valorizzazione dei collaboratori
- fare squadra
- trasparenza
- cambiamento e flessibilità

Rev.:	Data Rev.:	Causale:	Preparazione: GQ	Verifica/ Approvaz: DIR
1	19/09/2019	Adeguamento Politica		

- sostenibilità

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

Gli obiettivi che si pone la TECNIT sono:

- ❑ **il profitto**, e quindi: il reddito minimo che l'imprenditore intende conseguire per organizzare e gestire l'impresa;
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **l'attenta valutazione del contesto** in cui opera la Tecnit e quindi: valutando la posizione in cui opera la società tenendo in considerazione il contesto esterno (nazionale, regionale e locale) e quello interno (dipendenti, risorse materiali e risorse immateriali)
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, rapporti improntati sul massimo rispetto con le organizzazioni sindacali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **la definizione dei rischi e delle opportunità**
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi otto 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 dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ❑ **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 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.

L'Amministratore