

La Direzione della **PU.RA. PUGLIA RAPPRESENTANZE S.r.l.**, al fine di adeguarsi alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, si propone di attuare un processo di miglioramento “qualitativo” su tutti i livelli aziendali, dall’erogazione del servizio all’organizzazione interna.

Pertanto, al fine di garantire tale miglioramento la gestione aziendale si fonda sui seguenti punti focali:

○ **attenzione al cliente:**

Al fine di essere in grado di soddisfare le esigenze dei propri Clienti la Direzione si propone di:

- essere costantemente aggiornata sull’andamento del mercato per soddisfare le aspettative dei clienti
- mostrarsi aperta alla realizzazione di soluzioni personalizzate laddove possibile
- monitorare attentamente i processi di erogazione del servizio e il grado di soddisfazione del Cliente
- programmare incontri periodici per verificare la situazione del mercato, l’andamento delle trattative ed eventuali problematiche specifiche dei clienti

○ **soddisfazione dei fornitori:**

E’ importante non deludere le aspettative dei fornitori in termini di budget e di diffusione del prodotto, per cui si rende necessario:

- monitorare il fatturato dei clienti
- consolidare le linee e i prodotti acquisiti
- promuovere la visibilità aziendale
- garantire una efficace copertura territoriale

○ **soddisfazione del personale:**

Per garantire quanto già esposto è fondamentale creare un ambiente lavorativo dove vi siano:

- disponibilità alla collaborazione, per assicurare un miglioramento continuo delle attività e dei processi aziendali
- comunicazione interna tra colleghi costruttiva, per una efficace gestione correttiva/preventiva delle problematiche
- disponibilità ad incontri con il personale per discutere di eventuali problematiche interne

È opportuno pertanto definire concretamente gli obiettivi da perseguire e monitorare i processi per il conseguimento degli stessi attraverso opportuni indicatori.

In questa ottica la Direzione Aziendale si prefigge di raggiungere obiettivi riguardanti:

- I. Acquisizione di nuovi clienti
- II. Collaborazione con i fornitori nel processo di erogazione del servizio per garantirne l’adeguata efficienza e nella ricerca di soluzioni innovative in grado di soddisfare le crescenti esigenze.
- III. Mantenimento di un elevato livello di competenza e consapevolezza del personale

Il Presidente del C.d.A.

