

La Direzione della EURONOVA INTERNATIONAL S.R.L. 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 ed articoli offerti.

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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della EURONOVA INTERNATIONAL S.R.L., diventa perciò importante conoscerlo a fondo, offrendo articoli e servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'azienda sono:

- ❑ **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;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque 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 dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

(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.

Firenze, 01.03.2024

La Direzione

