

La misura del nostro successo è legata alla **soddisfazione dei nostri clienti** diretti (clienti business) e indiretti (consumer) e si basa sulla nostra **capacità di capire e anticipare le loro necessità** e di realizzare **servizi di gestione post-vendita per tutti i dispositivi elettrici ed elettronici** all'altezza delle loro aspettative.

È per questo che gli obiettivi del nostro operato sono:

- fornire ai nostri clienti servizi di estensione di garanzia su prodotti elettronici mirati alle loro esigenze;
- sviluppare ed attuare nuove soluzioni di gestione dei prodotti elettrici ed elettronici che ci consentano di restare al passo delle esigenze gestione e garanzia dei clienti e del contesto di mercato in cui operiamo;
- creare una cultura aziendale orientata al miglioramento continuo grazie all'applicazione del "risk - based thinking" a tutti i livelli aziendali;
- responsabilizzare tutte le risorse sulle tematiche della qualità, cercando di instaurare un "sentire comune" che coinvolga il personale e tutti i nostri partner e fornitori nella gestione dei servizi;
- migliorare continuamente le prestazioni dei nostri processi aziendali al fine di fornire ai clienti servizi e assistenza all'altezza delle loro aspettative;
- ottimizzare i processi decisionali al fine di renderli veloci e di supporto agli obiettivi prefissati.

A questo scopo annualmente viene preparato un piano della Qualità che definisce gli obiettivi aziendali di riferimento (Obiettivi e Programma Qualità).

È intendimento della Direzione assicurare che le azioni da intraprendere siano attuate e finalizzate a garantire, in ogni momento, il controllo dei processi e delle prestazioni della propria organizzazione, conformemente agli impegni assunti con i clienti e tutte le altre parti interessate.

Legnano, 31.10.2018

**La Direzione**