



POLITICA PER LA QUALITÀ

Per APRIL ITALIA SRL la misura del successo è correlata alla soddisfazione dei Clienti e al rafforzamento dell'immagine sul mercato e si fonda sulla capacità di interpretare le esigenze e le aspettative dei Clienti e di tutti gli Stakeholders, di rispettare la normativa e i regolamenti di settore vigenti, di erogare prodotti e servizi di qualità che affermino il posizionamento competitivo dell'azienda sul mercato.

In particolare, per quanto relativo ai servizi di formazione e aggiornamento professionale nel settore assicurativo, ambito della certificazione ISO 9001, le strategie con cui APRIL ITALIA opera nel mercato sono indirizzate a:

Verso i Soci

- *assicurare i margini di profitto per la remunerazione del capitale investito*
- *assicurare la crescita del valore dell'azienda nel mercato*

Verso i Clienti/Mercato

- *comprendere l'evoluzione della domanda al fine di cogliere tutte le possibili opportunità commerciali e mantenere o migliorare la quota di mercato*
- *comprendere le esigenze dei Clienti e le loro aspettative, per fornire prodotti e servizi che rispondano pienamente alle esigenze, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti con opportuni sondaggi strutturati*
- *essere un partner valido che aiuti il Cliente a migliorare la propria professionalità, soddisfacendo al contempo ai requisiti normativi cogenti*
- *fornire prodotti/servizi di elevata qualità, con alto rapporto prestazioni/prezzo*

Verso il Personale

- *mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità*
- *assicurare l'addestramento e formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo professionale*
- *sviluppare una cultura orientata alla qualità ed al continuo miglioramento*

Verso l'Organizzazione interna

- *sviluppare e mantenere un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi*
- *garantire un elevato livello di informatizzazione al fine di ottimizzare la gestione dei processi sia a livello interno che verso il Cliente*
- *garantire la qualità dei servizi al livello delle più elevate aspettative del Cliente*
- *riesaminare con continuità i requisiti del servizio ed i risultati conseguiti al fine di individuare le opportunità di miglioramento degli stessi*
- *identificare gli indicatori della qualità che recepiscano i parametri di valutazione e le priorità dei Clienti, nonché le aree oggetto di indirizzo strategico aziendale*

Verso la Comunità

- *essere rispettosi e sensibili verso gli aspetti sociali, ambientali, giuridici della comunità in cui si opera.*

01 Gennaio 2019

Carlotta Mattioli
(CEO)