



La Qualità sopra tutto

Il nostro obiettivo e'

***La massima soddisfazione del cliente e delle parti interessate
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze,
ottenuta grazie alla erogazione dei servizi di:***

**Vendita di veicoli industriali nuovi Volvo.
Riparazione ed assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.
Vendita di parti di ricambio Volvo.
Vendita di veicoli industriali usati.**

***i quali devono soddisfare i requisiti dichiarati dal cliente e quelli cogenti applicabili
nell'ottica dello sviluppo sostenibile.***

Noi raggiungeremo questo obiettivo con una strategia basata sui seguenti punti.

Attenzione focalizzata al cliente

La qualità e' la misura delle nostre prestazioni, così come sono percepite dai nostri clienti. Il nostro successo sul mercato dipende dalla nostra abilità di:

- capire e soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili,
- mantenere gli impegni presi con i nostri clienti,
- superare le aspettative dei nostri clienti.

Per avere successo dobbiamo fare meglio dei nostri concorrenti.

Leadership

La Direzione mostra un chiaro impegno per la qualità tramite:

- chiara comunicazione degli obiettivi, assicurandosi che questi siano capiti, condivisi e continuamente perseguiti,
- sviluppo delle competenze e della consapevolezza di ogni persona,
- decisioni basate su dati oggettivi, in una prospettiva ampia e di lungo termine.

Coinvolgimento

Ognuno deve:

- essere responsabile per la qualità del proprio lavoro,
- avere una visione chiara e coerente degli obiettivi aziendali e dei propri obiettivi,
- collaborare con gli altri per contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi

Approccio per processi

Dobbiamo identificare, descrivere e migliorare continuamente i nostri processi:

- pianificando le nostre attività, che devono essere svolte in accordo alle procedure stabilite,
- prevenendo le cause di errore, piuttosto che correggere gli errori fatti,
- stabilendo obiettivi misurabili per i nostri processi,
- lavorando per raggiungere tali obiettivi,
- confrontandoci con gli altri ed imparando da chi fa meglio di noi.

La Direzione