

La necessità di mantenere elevato il proprio standard di servizio, anche in relazione agli elevati livelli di aspettativa della propria clientela, ha indotto la Direzione di Medusa srl a perseguire costantemente la ricerca del miglioramento continuo delle proprie prestazioni e della capacità di assecondare le crescenti esigenze del cliente in osservanza anche alle tecnologie e alle novità sviluppatesi nel corso degli anni.

La Direzione di Medusa srl ha assunto quindi l'impegno di accentuare tali elementi distintivi e di consolidare la propria posizione di mercato nell'ambito nazionale ed estero in cui tradizionalmente concentra la propria attività, avvalendosi, a tale proposito, di tutti gli strumenti e le risorse disponibili per garantire una crescita continua sia dal punto di vista organizzativo che gestionale.

In tal senso la costante ricerca della soddisfazione del cliente costituisce l'obiettivo individuato dalla Direzione stessa per raggiungere il successo e garantirne il perdurare nel tempo.

Di conseguenza il costante miglioramento della struttura organizzativa, del servizio e del sistema costituisce l'obiettivo prioritario perseguito attraverso le seguenti linee guida:

- continua attenzione alle situazioni, alle modificazioni del mercato, alle novità commerciali, all'evoluzione delle tecnologie e delle tendenze nonché alle reazioni dei clienti ai servizi/prodotti proposti e realizzati;
- ampliamento della gamma dei servizi offerti alla clientela;
- attenzione alle richieste del cliente, mediante personalizzazione dei prodotti offerti, qualità del prodotto e puntualità nelle consegne;
- coinvolgimento a tutti i livelli degli obiettivi dell'azienda e formazione continua;
- analisi del perseguimento degli obiettivi per la qualità anche alla luce dell'efficacia della comunicazione interna e del grado di comprensione presso le Funzioni Aziendali;
- attività di verifica ispettiva interna al fine di rilevare il grado di assimilazione e di attuazione di quanto stabilito a livello di disposizioni interne;
- riesame periodico per un costante adeguamento degli obiettivi per la qualità.

La motivazione principale di tutti deve essere:

### **LA RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Tale obiettivo deve essere esteso a tutte le Funzioni Aziendali all'interno dell'organizzazione.

A tal fine Medusa srl stabilisce di investire continuativamente in una struttura adeguata, fornendola di attrezzature e mezzi idonei.

La Direzione di Medusa srl ha assunto direttamente la responsabilità di definizione e attuazione della politica per la qualità in modo da renderla adeguata agli scopi e agli obiettivi aziendali.

Il miglioramento continuo, definito e verificato in sede di Riesame della Direzione, costituisce uno di questi obiettivi fondamentali.

La divulgazione non solo a tutto il personale, ma anche agli enti coinvolti in qualche modo nella gestione delle attività e del territorio di Medusa srl, nonché al cliente rappresenta un ulteriore impegno della Direzione.