

## POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

I principi fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità di HOFFEN GROUP S.r.L. - Agenzia Formativa, sono:

- la soddisfazione delle esigenze dei clienti e dei partecipanti alle attività formative;
- il miglioramento continuo dei servizi offerti;
- la costante valutazione dei rischi e delle opportunità, effettuata nel contesto operativo dell'Agenzia.

L'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei Clienti e di sviluppo territoriale.

Al fine di soddisfare i clienti e in generale tutte le parti interessate HOFFEN GROUP S.r.L. - Agenzia Formativa intende perseguire un cambiamento radicale:

- α) crescendo esternamente in un sistema di accordi e alleanze,
- β) diversificando e innovando i propri prodotti in ambito formazione e consulenza.

L'erogazione di servizi di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei Clienti e di sviluppo territoriale.

L'impegno di HOFFEN GROUP S.r.L. - Agenzia Formativa a soddisfare le esigenze del cliente e delle parti interessate si concretizza attraverso:

- la misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica del rispetto dei termini contrattuali, dei requisiti cogenti e degli obiettivi economici e finanziari definiti internamente;
- il confronto della qualità erogata con le prestazioni offerte dai leader di mercato e soprattutto con la qualità percepita dai clienti;
- il massimo impegno a soddisfare i requisiti applicabili al servizio offerto e concordati con il Cliente;
- l'impegno costante per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Il confronto con i clienti e con i concorrenti presenti sul mercato è il presupposto per il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità i cui principali obiettivi sono individuati in:

- mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi il personale, trasmettendo consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto all'interno dell'agenzia;
- aggiornamento professionale continuo che garantisca una elevata competenza delle risorse;
- informatizzazione dei processi operativi e gestionali;
- individuazione e investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget;
- adozione di tecniche di eccellenza negli interventi di progettazione e sviluppo degli interventi formativi;
- riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- adozione di azioni basate sull'analisi dei reclami e di obiettivi mirati a superare le aspettative dei clienti sulla base delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di soddisfazione del cliente;
- controllo sistematico e rigoroso del rispetto degli standard di qualità dettati da vincoli normativi, legati alla carta dei servizi o alla stipulazione di un contratto di servizio;
- attenzione costante al contesto operativo al fine di valutare opportunamente rischi e opportunità connessi.

Quanto dichiarato dalla politica della qualità è sottoposto in modo trasparente alla verifica del Cliente ed è riesaminato almeno annualmente dalla direzione in modo da essere costantemente adeguato alla realtà dell'Agenzia.

Data: 01/07/2020

La Direzione

