

La direzione di **Laycon** è responsabile dell'attuazione del Sistema di Gestione di Qualità. Il sistema sviluppato da **Laycon** ha l'obiettivo di essere conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e si impegna a perseguire una politica che pone al centro la Qualità e l'Efficienza dei servizi offerti.

Applicando un modello di gestione Qualità, ci proponiamo di dare ai nostri Clienti un'ulteriore garanzia sui nostri servizi, e di coinvolgere tutti i collaboratori di **Laycon** nel percorso di miglioramento continuo e nel raggiungimento della massima soddisfazione dei nostri Clienti, con una costante attenzione agli aspetti ambientali.

La soddisfazione del Cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti, il costante ascolto dei bisogni impliciti ed espliciti dello stesso e l'elaborazione interna di soluzioni efficienti ed efficaci. Il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale è sempre il nostro obiettivo di base, e cerchiamo di dare un valore aggiunto al nostro servizio che il Cliente possa apprezzare per successive riconferme.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo di **Laycon**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*. Il Cliente è oggetto di analisi dei bisogni e di attenzioni costanti che si traducono in miglioramento dell'ascolto, della comunicazione e della formazione volta alla crescita professionale.

Gli obiettivi che si pone la **Laycon** sono sempre:

- ❑ **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei Clienti e del volume d'affari, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **La soddisfazione delle parti interessate (azionisti, Clienti, utenti, dipendenti, fornitori, enti)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione delle parti interessate, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **La cura della comunicazione verso il Cliente;**
- ❑ **L'assistenza al Cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della *customer satisfaction* dei Clienti e l'analisi dei reclami)

- ❑ **Lo sviluppo della formazione e dell'addestramento di tutti coloro che lavorano per l'organizzazione;**

(Tutte le risorse devono essere formate al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti e capace di essere efficace sul mercato, rendendo la *customer satisfaction* il fattore differenziante in un sistema fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

Cagliari 01.01.24

La Direzione

