

 <p>CONSULENZA • GESTIONE • ORGANIZZAZIONE MEETING & CONGRESSI BUSINESS & TRAVEL Vicolo San Silvestro 6 - 37122 Verona Tel. 045 597940 - Fax 045 597265 E-mail: cogest@tin.it - www.cogest.info</p>	MANUALE QUALITA'	Rev. 1 Data 25/11/11 Pag. 1 di 1
	CAPITOLO 5 GESTIONE MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO	

2.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

La direzione di COGEST M. & C. S.r.l. ha definito i propri principi ispiratori della politica della qualità nella mission della società.

La sua mission aziendale è l'organizzazione di eventi chiavi in mano, includendo quindi ogni momento gestionale: dall'analisi dell'espressione di eventuali fabbisogni formativi in ambito sanitario e non, alla progettazione di eventi al fine di soddisfarli, all'organizzazione di tutti gli aspetti logistici fino alla stesura del consuntivo di spesa finale, sempre con lo scopo primario di raggiungere la massima fidelizzazione del cliente.

I principi fondamentali a cui COGEST M. & C. S.r.l. si ispira nella gestione del riesame del sistema qualità aziendale sono:

- i contenuti della propria attività;
- la "customer satisfaction";
- il monitoraggio costante delle attività e dei risultati;
- il lavoro d'équipe;
- la formazione del personale;

Per quanto riguarda i contenuti delle attività della COGEST M. & C. S.r.l., l'Azienda orienta la propria scelta verso l'utilizzo nella propria opera di tecnologie all'avanguardia.

COGEST M. & C. S.r.l. nello sviluppo delle proprie attività predilige, ove possibile, fornitori ed attrezzature certificati.

L'utilizzo di questi fornitori e delle relative tecnologie, ha come obiettivo la realizzazione di servizi finali ad elevato contenuto tecnologico, in linea con gli obiettivi di assoluta eccellenza dell'Azienda.

Seguendo la logica della "customer satisfaction", COGEST M. & C. S.r.l. orienta tutta la propria attività verso un dialogo costante con il cliente, mediato e migliorato dall'utilizzo delle procedure relative alla certificazione di Qualità.

L'Azienda si propone di ottenere attraverso questa scelta strategica la massima soddisfazione dei propri clienti, sia per quanto riguarda i contenuti, sia per quanto attiene i tempi di consegna e la sicurezza ed affidabilità d'ogni processo.

Allo scopo di mantenere elevato lo standard di soddisfazione del cliente, COGEST M. & C. S.r.l., procede "step by step" nella realizzazione d'ogni singolo progetto, in perfetto accordo con le direttive indicate dal cliente.

A questo proposito, COGEST M. & C. S.r.l. gestisce le fasi d'avanzamento del lavoro previo controllo del cliente relativamente alla fase precedentemente sviluppata ed in sintonia con un piano di lavoro, approvato in fase iniziale dal cliente stesso.

Per ottenere una più compiuta "customer satisfaction", COGEST M. & C. S.r.l. adotta una politica di monitoraggio costante delle proprie attività che è svolta attraverso la gestione diretta delle risorse interne, dei collaboratori esterni e dei fornitori.

Inoltre, nell'attività di monitoraggio costante, rientrano le verifiche interne relative ad ogni singolo progetto, l'adeguamento delle risorse ai continui mutamenti dello scenario produttivo, l'ottimizzazione dei tempi di produzione, la revisione dell'organizzazione e della gestione dei singoli progetti in corso d'opera.

COGEST M. & C. S.r.l. è un'Azienda dove sono presenti professionalità complementari, che si adattano perfettamente ad uno svolgimento di gruppo delle singole attività.

Così, l'équipe, coordinata dalla Direzione, sviluppa il progetto, lo mette in pratica attraverso l'evoluzione delle singole fasi operative, in costante contatto e controllo della situazione con il cliente il quale diventa, nella logica della COGEST M. & C. S.r.l., un vero partner, con cui è possibile sviluppare un determinato progetto.

COGEST M. & C. S.r.l. ritiene che solo attraverso l'organizzazione e la gestione di singole alte professionalità in un comune gruppo di lavoro si possano ottenere i risultati positivi in termini di Qualità.

Da ultimo, COGEST M. & C. S.r.l. ritiene che solo attraverso una costante opera di formazione, sia teorica sia pratica, il proprio personale possa essere competitivo e rappresentare un degno ed importante interlocutore per le Aziende partner. Perciò, COGEST M. & C. S.r.l. svolge attività di formazione interna, di aggiornamento continuo sull'utilizzo delle nuove tecnologie per creare un vero ciclo virtuoso, teso al raggiungimento dei migliori risultati possibili.

La Direzione si impegna ad applicare tali principi ai processi dell'organizzazione con uno spirito che va al di là della pur necessaria standardizzazione per puntare ad un ottica di miglioramento continuo, nel rispetto del mandato affidatole dai Clienti e delle esigenze di un mercato globale in continua evoluzione.

La politica della qualità è stata diffusa tramite apposite riunioni ed esposta nella bacheca dell'ufficio; è, inoltre, a disposizione del personale nella cartella condivisa.