

La DG della **SECUR GEST** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente che assume un ruolo fondamentale per il successo di **SECUR GEST**.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi che si pone la **SECUR GEST** sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: una maggiore penetrazione sul mercato, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di business;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, ridotto assenteismo e contenziosità nulla con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami quando ce ne fossero, elevato livello di soddisfazione degli 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 costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento dell'azienda e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

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

Romano di Lombardia, 06 giugno 2017

SECURGEST
La Direzione
(Valentina Bianchi)