

La **Direzione** di SECUR GEST si impegna a perseguire una politica che pone il cliente al centro delle sue perché assume un ruolo fondamentale per il successo dell'organizzazione.

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, 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 è costantemente monitorato attraverso la 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.

Il **miglioramento continuo** del sistema di gestione è perseguito promuovendo, a tutti i livelli aziendali, **l'approccio per processi e il "risk-based thinking"**.

Romano di Lombardia

SECURGEST
La Direzione
(Valentina Bianchi)