

## **POLITICA PER LA QUALITÀ E OBIETTIVI**

La direzione di AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. ha sempre ritenuto che l'attività svolta debba privilegiare la soddisfazione del Cliente-Committente e dei discenti.

I servizi di formazione erogati da AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. sono caratterizzati da un ruolo preponderante delle risorse umane e dei collaboratori e richiedono un rapporto fiduciario con il Cliente-Committente.

La qualità dei servizi è basata su due fondamentali aspetti

- l'organizzazione del servizio,
- le risorse interne ed esterne utilizzate per l'erogazione del servizio.

La politica per la qualità di AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. punta sull'organizzazione del servizio e sull'adeguatezza delle risorse utilizzate, per ottenere la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente-Committente.

L'evoluzione della domanda di servizi e del contesto generale in cui AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. opera, richiedono una attenta e continua attività di miglioramento della progettazione, dell'erogazione e della verifica della qualità del servizio.

La politica della qualità di AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. è orientata al miglioramento del servizio per mantenerne l'adeguatezza alla domanda e per stimolare, guidare e supportare le richieste di servizio.

Sistema di qualità e obiettivi generali

La direzione di AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. intende:

- mantenere e migliorare la qualità dei propri servizi quale ente di formazione anche grazie alla certificazione,
- ottimizzare il proprio sistema di qualità e renderlo efficace in tutti i processi aziendali: in particolare l'efficacia è rivolta alla soddisfazione dei clienti-committenti e fruitori ed al miglioramento dell'efficienza interna.
- rendere più effettiva la motivazione, la partecipazione e la crescita professionale delle risorse umane interne ed esterne che collaborano con AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L..

Per ottenere questi obiettivi, la direzione AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L. si impegna a fornire le risorse necessarie. Strumenti per il miglioramento della qualità:

- Potenziamento della gestione delle attività interne.
- Sempre più stretta collaborazione con i collaboratori esterni.
- Investimento sul processo commerciale al fine di incrementare le relazioni sul territorio.
- Investimento sulle infrastrutture di nuova acquisizione.

La presente dichiarazione di politica della qualità viene diffusa a tutti collaboratori AGSG AGENZIA GENERALE STUDI E GESTIONI S.R.L..

Roma, 07 gennaio 2020

La Direzione