

| | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-------------|
|  | Politica per la Qualità | Politica della Qualità | |
| | | Rev. 04 | |
| | | 22/05/2019 | Pag. 1 di 3 |

POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo principale di RAEL è di essere riconosciuta come un eccellente e affidabile fornitore di motori elettrici a causa di massima soddisfazione globale e duratura soddisfazione del cliente, sia in termini di caratteristiche e prestazioni dei prodotti acquistati e in termini di ricevuti servizio.

L'obiettivo principale è tradotta nella definizione annua degli obiettivi di qualità misurabili relazionati al:

- qualità del prodotto;
- sistema di qualità;
- qualità del servizio clienti.

Allo stesso tempo, RAEL intende consolidare e migliorare la propria posizione di mercato e di essere costantemente redditizi per garantire solidità economica stabile.

Il perseguimento di questi obiettivi può avvenire solo in un contesto di assoluta qualità: l'azienda costantemente implementa un insieme di procedure atte a dirigere l'intera azienda per ottenere una completa soddisfazione di ogni esigenza del cliente al prezzo più basso possibile.

L'elemento principale della soddisfazione del cliente è la conformità e la corrispondenza del prodotto alle sue esigenze e le normative applicabili. Inoltre, la soddisfazione deve essere duraturo e pertanto il prodotto deve essere affidabile nel tempo.

Per questi motivi, i prodotti fabbricati da RAEL rispondano le normative vigenti ed in particolare con il ATEX Direttiva 2014/34 / UE - e sono costantemente in evoluzione, al passo con l'evoluzione delle tecnologie al fine di soddisfare il più possibile esigenze del cliente. Con questo in mente, la direzione generale ha introdotto in azienda un sistema di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000 serie e si impegna a fornire tutti i mezzi necessari per la sua implementazione e aggiornamento costante.

La direzione generale ha dato la garanzia di qualità la responsabilità e la piena autorità necessarie per sorvegliare l'attuazione del sistema qualità e verificare che ciò che è indicato in questo manuale è conforme con le norme della serie UNI EN ISO 9001 e corretta applicazione in azienda.

L'assicurazione qualità, verifica che gli obiettivi di miglioramento di qualità fissati dalla direzione generale sono compresa e sostenuti su tutti i livelli aziendali.

Un elevato standard qualitativo è raggiunto solo quando tutti i componenti della società, quindi ogni settore e tutti i dipendenti e collaboratori, collaborano con la massima responsabilità e coinvolgimento. La direzione generale incoraggia e riconosce il contributo di ciascun dipendente in qualità complessiva dei prodotti.

La gestione generale di RAEL sono direttamente coinvolti nel miglioramento continuo della qualità del prodotto, perché sono consapevoli che i costi della non qualità è un fattore importante perdita di fatturato e di immagine aziendale.

Ogni sforzo volto a migliorare la qualità è un impegno pienamente condiviso e approvato dalla direzione generale.

| | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-------------|
|  | Politica per la Qualità | Politica della Qualità | |
| | | Rev. 04 | |
| | | 22/05/2019 | Pag. 2 di 3 |

Reclamo del cliente

Notifiche e reclami del cliente devono essere trattati con attenzione come queste sono relative alla qualità del prodotto, servizio e reciproca. Tutti i reclami clienti devono essere registrati compilando un apposito modulo, dove vengono verificati tutti i dati e le misure correttive al fine di migliorare i punti relativi al reclamo. A questo proposito Rael applica la seguente politica per come trattare il reclami dei clienti:

- a. Tutti i reclami/ segnalazioni sono importanti e devono essere trattati subito. Rael ha un sistema di tracciabilità secondo cui è facile verificare quando il prodotto è stato realizzato e quali componenti sono stati utilizzati, così come esso è stato assemblato.
- b. Rael è a conoscenza e si impegna a rispettare le leggi, essere sottoposte a sanzioni previste da leggi 8078/1990, 9933/1999 e gli altri.
- c. Rael analizza i risultati e prende le misure correttive basandosi sulle statistiche delle denunce e dei punti
- d. Rael definisce le responsabilità legate al trattamento del reclamo
- e. Rael SA circa l'impegno di rispondere il Immetro su eventuali reclami nel termine da essa stabilito.

Personale di Rael è stato addestrato in come trattare con i reclami e adotta le seguenti regole e consigli:

1. Ringraziare il cliente per la segnalazione
Dire che sei dispiaciuto che il problema è accaduto. Non si tratta di un'ammissione di colpa e questo dimostra rispetto per il cliente.
2. Mettetevi al posto del cliente
questo vi darà un vantaggio, aiuterà ad avere più empatia verso il cliente, ma anche visto che conoscete la vostra attività meglio di loro , vedrete la soluzione più veloce.
3. iniziare con la vista che il cliente ha un punto valido, non che lui/lei sta cercando di fregarti
È vero che ci sono alcuni che lo fanno di mestiere , ma sono pochissimi. Accettate il fatto che il cliente potrebbe avere ragione può farvi trovare una soluzione .
4. Prima fatevi dare tutte le informazioni
Consentite al cliente di darvi tutte le informazioni. Questo ti aiuterà a comprendere appieno la situazione e, se il cliente è emotivo, questo darà loro il tempo di calmarci. Non offrire una sostituzione gratuita del prodotto . Si è molto tentati di dare al cliente una sostituzione. In molti casi si tratta di buon servizio, ma troppo spesso è fatto invece di risolvere il problema, questo può portare a ulteriori reclami riguardanti la stessa cosa, perché il problema non è stato risolto.

| | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-------------|
|  | Politica per la Qualità | Politica della Qualità | |
| | | Rev. 04 | |
| | | 22/05/2019 | Pag. 3 di 3 |

5. Correggere l'errore

Tutti gli altri suggerimenti sono inutili se non si risolve il problema. Assicuratevi avete la stessa idea con il cliente sul cosa significa risolvere il problema / correggere l'errore.

6. imparate da ogni reclamo/ lamentela

Aggiustate il processo: formate il personale in questione ed eliminare il problema. Ove possibile informate il cliente che sporgendo il reclamo vi hanno aiutato a risolvere un problema. Essi torneranno ancora e ancora da voi e probabilmente diffonderanno queste info ad altri.

7. Riducete al minimo i motivi per i reclami

Avete la politica aziendale che prevede il miglioramento continuo? Regolarmente la verifica della soddisfazione del cliente (e dipendente)? Ci sono controlli qualità della merce venduta nella vostra organizzazione? costa almeno 5 volte tanto prendere un nuovo cliente invece di tenere uno esistente e ci vogliono in media 56 giorni per trovarlo . Mantenendo il cliente che fa il reclamo dovrebbe essere la priorità assoluta, e a questi rapporti di costo si può permettersi di essere generosi con il vostro tempo e fatica.

8. Sempre rispondere

Assicuratevi che tutti coloro che si lamentano al telefono o via E-mail ricevono una risposta rapida ed adeguata.

9. Ascoltate i tuoi colleghi

quasi sempre ci sono delle persone nell' azienda che curano i clienti e fanno un buon lavoro e sono molto più vicini ai clienti quanto voi. Chiedere le loro opinioni regolarmente e apportare modifiche quando vi danno dei suggerimenti . Assicuratevi che i loro reclami/ proposte sono ascoltati.

10. dare il buon esempio

Ricompensa buona gestione dei reclami.

General Manager

Firma Dell'amministratore
