

		<b>SISTEMA DI GESTIONE</b>	<b>POLITICA</b>
Mod. 5.2-01	Rev. 03	17/12/2018	Pagina 1 di 1

La direzione della **Oil Global Service** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.

In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti/servizi offerti monitorando, il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **Oil Global Service**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti/servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*.

Gli obiettivi che si pone la direzione sono:

- ➔ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ➔ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, 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 del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ➔ **i rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ➔ **il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.** (Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

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.

17/12/2018

La Direzione

