



La direzione di TLI Srl, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della TLI. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi che la direzione perseguita 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 realtà di mercato;*
- la **soddisfazione** delle **parti interessate** (clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget commerciale, elevata presenza e ridotto assenteismo per malattia e nullo per infortunio, reclamo zero ed elevato livello di soddisfazione dei clienti.*
- il **rispetto** degli **impegni contrattuali** espliciti ed impliciti. Le necessità e le aspettative del Cliente devono essere identificate e presidiate, preliminarmente all'acquisizione ordini attraverso i contatti diretti con la clientela; successivamente in fase di fornitura attraverso una attenta e puntuale evasione degli ordini; infine nel postvendita attraverso una tempestiva gestione degli eventuali reclami e attraverso una attendibile valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.*
- la cura della **comunicazione** con il cliente; la continua assistenza alle esigenze mutevoli del cliente.*
- l'adozione delle più **moderne tecniche** di **supporto** al cliente, con il sostegno di specialisti di prodotti e tecnologie, attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento aziendale.*
- 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 soddisfazione dei nostri clienti il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Le parti interessate devono contribuire in modo propositivo alla definizione degli "indicatori" di funzionalità dei processi e alla pianificazione dei principali traguardi qualitativi attesi per l'anno.

Devono inoltre partecipare al monitoraggio dei risultati aziendali e alla verifica del riesame valutando l'adeguatezza degli obiettivi fissati nell'ottica di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

Mezzago 13.09.2019

La Direzione