

A TUTTO IL PERSONALE

In 22 anni di attività nella gestione del credito pro soluto, abbiamo affrontato le sfide più impegnative poste dalla grande Clientela che ci ha affidato con sicurezza i propri valori da recuperare.

Tutto ciò è stato possibile grazie all'impegno continuo nella valorizzazione della professionalità dei nostri operatori e nel miglioramento della piattaforma tecnologica che utilizziamo per il monitoraggio del servizio offerto.

Il nostro successo è anche e soprattutto il rispetto dell'Etica e delle persone che collaborano con noi ma anche dei Debitori che contattiamo, con cui puntiamo sempre a stabilire un rapporto umano e non di mera richiesta di denaro.

Nell'ambito di questi nostri punti di forza, **Europa Factor S.p.A.** considera il miglioramento della Qualità dei propri servizi come impegno centrale per una sempre maggiore soddisfazione del Cliente e persegue questa strategia attraverso i punti cardine della politica per la Qualità, che sono:

- La specializzazione nella gestione del credito pro-soluto acquistato dai principali Clienti nazionali;
- L'attivazione di una rete di Call Center dislocati sul territorio nazionale, al fine di poter gestire in maniera più efficiente le pratiche di recupero;
- il miglioramento continuo del successo nel recupero e la sua informatizzazione spinta, in modo da poter garantire il controllo del servizio in tempo reale;
- il miglioramento del controllo sulla Qualità dei servizi, e dei processi aziendali che la influenzano, mantenendo attivo e certificato il Ns. Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001
- la soddisfazione del Cliente esterno ed interno (Personale, Fornitori), riuscendo ad anticiparne le esigenze ed aspettative e a convertirle in requisiti per l'Organizzazione;
- l'aumento delle risorse e delle iniziative volte al contatto con il Cliente, per migliorare l'individuazione degli elementi del servizio che il Cliente considera come prioritari e desiderabili, anche attraverso una sempre maggiore valorizzazione delle segnalazioni positive ed un'attenta analisi e precisa soluzione dei reclami perché *“sbagliando s'impara, perché si corregge”*;
- la certificazione dei bilanci a cura di società di consulenza di primaria grandezza mondiale.

Per garantire l'attuazione di tali strategie in azienda è vigente nella ns. Azienda un *Sistema di Gestione per la Qualità*, formalizzato con il *Manuale*, le *Procedure* e le *Istruzioni Operative* e caratterizzato da una serie di responsabilità, di procedimenti e di risorse, finalizzati al raggiungimento degli *Obiettivi*: il Sistema viene mantenuto efficace ed efficiente dal *Responsabile Gestione Qualità (RGQ)*, sig.ra Federica Bottone, cui è attribuita autorità di *Rappresentante della Direzione* nella progettazione, attuazione, controllo e mantenimento del Sistema Qualità e aggiornamento al sottoscritto sul suo andamento.

È peraltro auspicabile, per un corretto ed efficiente modo di condurre l'impresa, una costante comunicazione e collaborazione tra tutte le funzioni ed i livelli dell'Organizzazione, che si concretizza nella possibilità di **tutti** di proporre Azioni di Miglioramento al fine di garantire l'adeguatezza del Sistema all'Organizzazione aziendale, perché *“è leggero il compito quando molti si dividono la fatica”*.

E' di fondamentale importanza che ciascuno, nell'ambito dei compiti assegnatigli, si senta direttamente responsabile della qualità del suo lavoro e dei relativi risultati e ponga il massimo impegno nell'attuazione di questa politica.

Ricordo in ogni caso che:

IL SUCCESSO DEL PROGETTO SI FONDA SUL COINVOLGIMENTO DI TUTTI NOI

L'Amministratore Delegato
Pierluca Bottone

