

La direzione del gruppo VIRMA S.p.A. e EOOD, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. Nei mercati accessibili la clientela richiede requisiti di qualità crescenti e la concorrenza impone continui sforzi per la competitività.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della VIRMA. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti e 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 aree di mercato;
- la **soddisfazione delle parti interessate** (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget commerciale e logistico, elevata presenza e ridotto assenteismo per malattia e nullo per infortuni, 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. 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 esecuzione 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, seguito dagli specialisti di prodotti e tecnologie e dalle funzioni di staff, attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- 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.

Tutte 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 costruttivamente al riesame periodico dei risultati aziendali e alla verifica dell'adeguatezza delle risorse in funzione degli obiettivi fissati.

L'Azienda dovrà perseguire, mediante la definizione ed il controllo degli obiettivi, il continuo miglioramento delle proprie prestazioni.