

La Direzione di **DORATURA MANERBIESE** si pone vuole essere un punto di riferimento nella realizzazione di prodotti ottenuti mediante trattamenti superficiali, al fine di raggiungere posizioni di prestigio nel proprio mercato di riferimento.

La direzione della **DORATURA MANERBIESE** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività proprietà, personale interno, clienti, fornitori, banche e enti ed istituzioni.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La mission di **DORATURA MANERBIESE** è l'impegno costante per rendere i prodotti dei propri partner più innovativi e competitivi grazie a trattamenti superficiali dalle alte prestazioni estetiche e funzionali.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

DORATURA MANERBIESE si impegna a:

- sviluppare e gestire dinamicamente le proprie attività all'interno del contesto nella quale opera;
- creare un ambiente che incoraggi i collaboratori a realizzare il loro massimo potenziale;
- superare le aspettative dei clienti grazie a qualità ed assistenza totale;
- ottenere l'eccellenza operativa;
- sviluppare e migliorare in continuo un Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi che si pone **DORATURA MANERBIESE** sono:

- il continuo miglioramento dell'immagine e il mantenimento / ampliamento del mercato:
 - ✓ promuovere l'imprenditorialità;
 - ✓ favorire la crescita del fatturato e degli utili, gestendo i rischi;
 - ✓ accelerare i tempi in tutti i processi dell'organizzazione;
 - ✓ incremento del numero dei clienti,
 - ✓ espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (proprietà, clienti, utenti, dipendenti, fornitori):
 - ✓ trattare i nostri fornitori correttamente e considerarli parte integrante della nostra capacità complessiva di servire i clienti;
 - ✓ ispirare eccellenti performance di gruppo ed individuali, riconoscere e remunerare opportunamente i successi;
 - ✓ incoraggiare, formare ed aiutare i nostri collaboratori a sviluppare pienamente le loro capacità;
 - ✓ promuovere il lavoro di gruppo e l'iniziativa individuale nell'ambito di una cultura di responsabilizzazione;
 - ✓ assicurare uguali opportunità senza discriminazioni di sesso, religione, politica ed etnia;
 - ✓ garantire un ambiente di lavoro sicuro;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;
- **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.

La Direzione Generale