

## MISSION

La Cova Group Technologies s.r.l. si occupa della progettazione, realizzazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici, tecnologici e di sicurezza ad uso residenziale ed industriale; rivolge i propri servizi a clienti sia privati (residenziali ed industriali) che pubblici (Ospedali, Enti Provinciali,...).

L'azienda si distingue sul mercato per professionalità, competenze tecniche, specializzazione e per l'utilizzo di materiali di alta qualità oltre che per l'assistenza post vendita al cliente e per il servizio di reperibilità 24/24h

## VISION

In futuro la Cova Group Technologies Srl vuole ottenere una posizione di leadership provinciale tra le aziende del settore e divenire punto di riferimento per enti pubblici ed associazioni.

Questo progetto si svilupperà attraverso un'evoluzione del servizio offerto, sempre aggiornato con le ultime novità presenti sul mercato e un costante sviluppo del rapporto di fiducia come pilastro della relazione con il cliente.

## I NOSTRI VALORI

I nostri obiettivi primari sono quelli di **ampliare il mercato di sbocco** e della piena **soddisfazione del Cliente** raggiungibili attraverso:

- ❖ L'implementazione di una nuovo e più attivo approccio della Funzione Commerciale che informi il mercato e la clientela delle nostre peculiarità e delle proposte tecnico-economiche
- ❖ Pianificare e attuare modalità di comunicazione per rendere maggiormente visibile al mercato i punti di forza dell'Azienda e poter, quindi, cogliere opportunità di consolidamento e ampliamento.
- ❖ Analisi e riesame le aspettative del Cliente con la formulazione di preventivi chiari, dettagliati e trasparenti
- ❖ Ampia gamma di prodotti e servizi da offrire
- ❖ Adozione di un sistema di procedure interne lineari e accessibili tali da garantire il controllo dei processi e la prevenzione di non conformità
- ❖ Ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio

La soddisfazione del cliente va ottenuta considerando in ogni caso i **requisiti legislativi in materia di sicurezza** e le **normative tecniche di riferimento**, attraverso aggiornamento e formazione continui del personale tecnico sulle evoluzioni delle leggi e delle norme

Gli altri valori su cui si fonda l'operato dell'azienda sono:

Il **miglioramento continuo** attraverso:

- ❖ Definizione periodica di obiettivi misurabili per le diverse funzioni aziendali
- ❖ Effettuazione sistematica di riesami al fine di verificare l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità (raggiungimento degli obiettivi stabiliti, analisi dei risultati delle verifiche interne, non conformità, azioni correttive,...)

La **trasparenza interna** ottenibile mediante:

- ❖ Comunicazione chiara e sistematica al personale della politica e degli obiettivi dell'azienda attraverso incontri, affissioni di documenti e informative nelle bacheche predisposte, sistema di mailing interno;

La **centralità della risorsa umana** che si esplica attraverso:

- ❖ Formazione del personale mediante corsi ed incontri tecnici
- ❖ Disponibilità della Direzione all'ascolto delle esigenze e delle problematiche del personale
- ❖ Assicurare il pieno coinvolgimento delle persone attraverso la definizione chiara, condivisa e adeguata di ruoli e responsabilità in grado, poi, di assicurare efficacia ed efficienza nelle attività.

La considerazione dei **fornitori come risorse** importanti per la realizzazione di prodotti e servizi efficaci che si traduce nella:

- ❖ Collaborazione per il raggiungimento di una partnership che dia valore aggiunto di prodotti e servizi offerti.

L'**impegno verso gli aspetti di responsabilità sociale** che trova evidenza nella:

- ❖ Adozione di strumenti e comportamenti ispirati ai principi della norma UNI ISO 26000, a partire dal Codice Etico aziendale, che introduce e rende vincolante un sistema di regole comportamentali che valgono come linee guida di condotta per tutti coloro che operano in nome e per conto dell'azienda, sia per quanto attiene ai rapporti professionali interni, sia per quanto attiene le relazioni con soggetti esterni.

Approvazione: **DG**

