

ISAQ Consulting, società di consulenza del sistema Confcommercio di Pistoia e Prato, dal 2000 opera nei servizi alle aziende per assisterle a livello tecnico, gestionale e operativo nell'assolvere agli adempimenti dettati da normative specifiche ed obblighi legislativi.

Fornisce alle imprese dei settori del commercio, del turismo, dei servizi, dell'artigianato e dell'industria consulenze e assistenza per la realizzazione degli adeguamenti richiesti.

La Direzione di **ISAQ Consulting** promuove la cultura della Qualità attraverso l'impegno di tutti coloro che operano nell'azienda e per l'azienda. Ciò richiede che ciascuno sia coinvolto e sia consapevole del proprio ruolo e responsabilità nel conseguire gli obiettivi della Qualità e del miglioramento continuo.

Per conseguire gli obiettivi e le strategie definite dalla Direzione è indispensabile:

- conoscere le esigenze e i bisogni dei nostri clienti attraverso la cura della comunicazione diretta con loro,
- capire come si sviluppa il nostro settore di mercato ed essere sempre all'avanguardia,
- essere coloro che portano innovazione nel nostro mercato,
- ricordare costantemente che il successo dei nostri clienti corre parallelamente al nostro.

Per arrivare a tanto, siamo consci che dobbiamo:

- far confluire nella nostra cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo day by day a livello personale e di team.
- essere convinti che la nostra prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone, con le loro competenze ed esperienze, con l'esperienza dei più anziani e l'entusiasmo dei più giovani, con la loro creatività e con la voglia di essere squadra.
- ricordare di avere il potenziale necessario per colmare alcune lacune che presenta il mercato e provare ad imporci come un punto di riferimento per i nostri clienti
- considerare i nostri Fornitori dei partner, piuttosto che dei semplici prestatori di servizi, per condividere con loro (anziché imporre) le nostre esigenze e le nostre aspettative, anzi le aspettative dei nostri Clienti dato che portiamo queste ultime nella nostra squadra allargata

DIRETTIVE ED OBIETTIVI

- Adottare e mantenere un efficace sistema di gestione per la qualità nei processi, nei prodotti, nei servizi del contesto in cui si opera, nel rispetto dei requisiti legali, delle normative applicabili e nel rispetto di altre prescrizioni che la Società decide di sottoscrivere volontariamente
- Completamento della riorganizzazione interna con la definizione dei ruoli, delle attività legate a ciascun ruolo e degli strumenti con cui svolgere e monitorare i servizi erogati. Questo obiettivo è strettamente legato al completamento del gestionale a cui l'azienda sta lavorando da oltre un anno e che permetterà la gestione ed il controllo delle attività sotto tutti gli aspetti (da quelli commerciali, a quelli di erogazione dei servizi fino a quelli amministrativi e contabili)
- Mantenere la certificazione del sistema di gestione per la qualità Aziendale
- Consolidare il fatturato nell'Area Consulenza sviluppando nuovi e qualificati servizi nell'ambito acustico e in materia di organizzazione modelli organizzativi conformi alla L. 231/2001
- Sviluppare in modo capillare la presenza sul territorio Pratese e della provincia di Pistoia
- Rafforzamento dell'attività commerciale, con investimenti nell'ambito del marketing con l'obiettivo di ampliare e diversificare i servizi offerti e la tipologia dei clienti a cui proporli
- Prevedere periodici momenti di formazione ed informazione di tutto il personale aziendale, al fine di renderlo consapevolmente partecipe e protagonista della Vision del Grup-

po e quindi degli obiettivi e delle modalità che l'azienda ha fissato per ottenere il miglioramento continuo.

A livello gestionale **ISAQ Consulting** si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni al fine di perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la soddisfazione del cliente nel rispetto di alcuni principi fondamentali, quali:

- l'assicurazione della continuità e affidabilità del servizio
- la tempestività e l'efficacia nella gestione ordinaria e straordinaria, nonché delle emergenze
- l'alto livello professionale e tecnologico
- l'attenzione al cliente
- riduzione nel tempo del numero di Non Conformità;
- rispetto di tutte le normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori.

La direzione della Organizzazione, attraverso il raggiungimento di tali obiettivi, intende realizzare un'azienda efficiente, all'interno di un mercato fortemente competitivo; nello stesso tempo, si propone di mostrare e dimostrare che il principale fattore differenziante resta una reale politica per la qualità, intesa a perseguire la piena soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi.

Tutti coloro che lavorano in azienda devono attuare e diffondere gli impegni e le direttive sopra indicate e sviluppare attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali e al miglioramento continuo del sistema di gestione qualità.

Pistoia, 08/11/2021

La Direzione
