



## Consulenza in ambito Qualità – Ambiente - Sicurezza

### 1. Come posso aumentare il portafoglio clienti della mia azienda?

Migliorando la **Qualità** delle attività/prodotti/servizi.

La Qualità' di un prodotto/servizio e' la capacità' di soddisfare le esigenze esplicite e implicite dei clienti (per "clienti" si intendono i destinatari del prodotto/servizio e tutte le altre parti interessate all'attività dell'azienda quali acquirenti, (sub-)fornitori, dipendenti, collettività'). La capacità dell'azienda di fornire ciò che il cliente si aspetta determina la Qualità del prodotto/servizio.

Ciascun'azienda dovrebbe tendere a questo obiettivo per aumentare il numero dei propri clienti.

### 2. Come è possibile migliorare la Qualità della mia azienda?

Attraverso diverse attività volte a

- Ridurre i costi causati da errori o inefficienze;
- Identificare, razionalizzare e ottimizzare i processi/servizi;
- Responsabilizzare tutti i collaboratori (anche quelli "stagionali") affinché ciascuno tenga in considerazione la soddisfazione del cliente;
- Migliorare la qualità percepita dal cliente facendo leva sulle dimensioni della qualità del servizio (aspetti legati al tempo, alla semplicità delle procedure, all'informazione e alla trasparenza, all'orientamento e all'accoglienza, alle relazioni sociali e umane);
- Migliorare la formazione del personale;
- Esplicitare la definizione dei ruoli e delle responsabilità del personale e migliorare il clima interno chiarendo "chi fa cosa e come";

- Diminuire e gestire correttamente i reclami da parte dei clienti;
  - Aumentare la motivazione dei dipendenti tramite il loro coinvolgimento con conseguente aumento dell'efficienza interna;
  - Avere una guida nel processo di crescita;
  - Ottenere un riconoscimento formale a livello internazionale sull'affidabilità della propria organizzazione;
  - Attenuare la propria responsabilità in caso di incidenti;
  - Migliorare l'immagine aziendale;
  - Migliorare la comunicazione pubblicitaria;
  - Mantenere e incrementare la clientela;
  - Garantire trasparenza nel proprio servizio facendo coincidere quanto offerto e quanto fornito;
- 
- Adeguare la propria azienda agli standard organizzativi europei del settore;
  - Aumentare la competitività sul mercato nazionale ed internazionale

### **3. Come posso far crescere i miei guadagni senza particolari investimenti e in un momento così difficile come quello che stiamo vivendo?**

Ottimizzando le risorse attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità che punti a massimizzare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali.

### **4. Come riesco a sapere se il cliente è davvero soddisfatto del mio prodotto/servizio e se sarà egli stesso veicolo di buona pubblicità?**

L'azienda può implementare un **Sistema di gestione per la Qualità** che le permetterà tra l'altro di valutare la soddisfazione dei clienti e conoscere i propri punti di forza e di debolezza dal punto di vista dei clienti. Tali conoscenze permetteranno un'attenta analisi dei dati e l'avvio di efficaci azioni di miglioramento che aumenteranno la soddisfazione del cliente.

## 5. Come posso formalizzare e rendere noto a tutti i clienti e/o potenziali clienti quanto la mia azienda sia affidabile e che ha a cuore la soddisfazione del cliente?

La **soddisfazione del cliente** è un ambizioso obiettivo, che può talvolta non essere raggiunto, per una molteplicità di ragioni. Ad esempio può mancare la conoscenza corretta degli aspetti critici della propria attività, cioè di quegli aspetti che incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di fornire al cliente quanto egli si aspetta o quanto è stato concordato. Per essere in grado di soddisfare i propri clienti le aziende devono saper "controllare" i propri processi interni in funzione di una migliore efficacia ed efficienza. Per questo esiste uno strumento estremamente efficace: la "**Certificazione di Qualità**", che è un atto mediante il quale una terza parte, indipendente dalle parti interessate, attesta che il sistema di gestione di un'azienda è conforme ad una norma di riferimento internazionale nota come **ISO 9001**. Questo atto è opera di un Ente di certificazione, che rilascia un **certificato** e il diritto d'uso di un **marchio**.

## 6. L'ambiente è sempre più oggetto di attenzione da parte delle aziende e delle organizzazioni internazionali, come posso mostrare che anche la mia attività è sensibile a tali tematiche?

Rispettare tutte le leggi vigenti sulle emissioni, sui rifiuti e più in generale sulla prevenzione e contenimento delle varie forme di inquinamento comporta senza dubbio un impegno particolare da parte dell'organizzazione che punta a tale obiettivo. Tuttavia esiste uno strumento che permette di conformarsi ai dettami legislativi e migliorare le proprie prestazioni ambientali trasformando i propri sforzi in opportunità. Si tratta **della Certificazione Ambientale ISO**

*Tecniconsult srl*

*Dott.ssa Doretta Di Domizio*

*Qualità, Ambiente, Sicurezza, Information Technology, Controllo di Gestione, Iniziative Imprenditoriali*  
*doretta.didomizio@tecniconsultsrl.eu*

**14001** che comporta indubbiamente investimento ma che nel lungo periodo produce risparmio di tempo e denaro.

## 7. Il D. Lgs. 626/94 è stato sostituito dal nuovo Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs 81/2008): quali sono le principali novità introdotte?

Il **Testo unico sulla Sicurezza (D.Lgs 81/2008)** ha introdotto una serie di novità in particolare sul documento di valutazione dei rischi. Inoltre ha attribuito più responsabilità ai medici competenti, ai rappresentanti dei lavoratori della sicurezza e ai preposti (per esempio i capi reparto o i capi squadra). Infine il D.Lgs 81/2008 ha previsto che tra i lavoratori di cui l'azienda è responsabile in tema di salute e sicurezza vanno ricompresi i collaboratori che a qualsiasi titolo vi si trovano a lavorare al proprio interno (inclusi quindi i collaboratori a progetto, i tirocinanti, i professionisti, gli artigiani...)

## 8. Come trasformare gli oneri relativi alla sicurezza in opportunità, anche da un punto di vista economico?

- Gestendo la sicurezza all'interno della propria azienda/ambiente di lavoro attraverso un **Sistema di gestione della Sicurezza** conforme alla norma volontaria **OHSAS 18001:2007**, che prevede poche incombenze in più per l'azienda rispetto a quelle già prescritte dalla legge, ma per contro permette alle aziende che se ne dotano di avere una serie di agevolazioni tra i quali:
  - sconti dall'Inail sui premi assicurativi obbligatori,
  - trattamenti di maggior favore in caso di sanzioni pecuniarie e amministrative a seguito di incidenti sul lavoro,
  
- contributi pubblici per la certificazione del proprio sistema secondo la OHSAS 18001:2000.

## 9. Perché la mia azienda dovrebbe certificarsi?

Vi sono almeno 6 ragioni per cui un'azienda dovrebbe prendere in considerazione l'idea di certificarsi ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001.

- **Per lavorare meglio secondo criteri di efficienza:** l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente e Sicurezza consente all'azienda di organizzarsi al meglio al fine di ottenere il maggior risultato con il minimo sforzo in termini di impiego di risorse. In particolare la costruzione dei Sistemi insieme alla società di consulenza costituisce una importante occasione per rivedere i processi aziendali ed eliminare le inefficienze che si annidano in essi.
- **Per perseguire la piena soddisfazione del cliente (efficacia):** un'azienda efficiente ha poco futuro se non offre servizi "efficaci". L'efficacia di un servizio si traduce nella soddisfazione di chi ne usufruisce (il cliente) e l'esperienza del cliente, positiva o negativa, produce effetti dirompenti sulla commercializzazione del prodotto/servizio. Da ricerche risulta infatti che ogni cliente insoddisfatto racconta a circa 10 potenziali clienti la propria esperienza negativa. Un terzo di queste persone "passa parola" ad altre 10 persone. Al contrario quando un problema viene risolto rapidamente, il 95% dei clienti afferma che tornerà a servirsi della stessa azienda e la consiglia ad altre persone. Questi dati da soli rendono chiaro quanto sia importante conoscere e misurare la qualità percepita dai clienti.
- **Per una questione di "immagine":** una volta ottenuta la certificazione è possibile darne evidenza utilizzando un marchio su tutto ciò che veicola l'immagine aziendale. E' noto che l'esposizione del marchio consente di godere di una migliore reputazione presso la clientela. Ciò è tanto più vero per settori, quali quello dei fumisti, in cui le Certificazioni non costituiscono ancora un fatto generalizzato.
- **Perché lo chiede il mercato:** la Certificazione sta diventando anche nel settore dei fumisti un pre-requisito di importanza crescente per emergere dalla situazione di forte concorrenza caratteristica della fase di maturità di un mercato ormai globale. E' ragionevole prevedere che la certificazione sarà più spesso richiesta da clienti di qualità quale requisito irrinunciabile che dimostra la vocazione all'eccellenza dell'azienda.
- **Per ottenere sconti sulle assicurazioni:** il possesso di un Certificato ISO 9001 o, ancor di più, ISO 14001 e ISO 18001 è spesso tenuto in considerazione dalle compagnie di assicurazione che offrono consistenti sconti sulle proprie polizze.
- **Per tenere sotto controllo i requisiti cogenti imposti dalle Leggi:** la categoria delle norme ISO riconosciute a livello internazionale, permette di tenere sotto controllo e gestire le normative cogenti di sicurezza e ambiente a cui l'azienda deve attenersi.