

Bertacchi & Filippi Impianti srl opera nel settore della lubrificazione automatizzata e dell'oleodinamica. L'attività aziendale si svolge nella sede di Porcari (LU) via Romana Ovest, 310/A.

In relazione al settore di attività, ha da sempre seguito clienti che manifestano particolari esigenze di affidabilità, tempestività e precisione. La struttura operativa ha consentito all'azienda di proporsi come interlocutore credibile ed affidabile dal punto di vista tecnico e dotato di una buona disponibilità di materiale pronto in magazzino.

L'organizzazione e la struttura delle responsabilità sono espresse in maniera evidente attraverso un organigramma aziendale. In tale documento sono evidenziate le relazioni di tipo gerarchico/funzionale nonché le responsabilità e gli incarichi.

Tutto questo ha portato l'azienda a dotarsi di un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

Gli obiettivi aziendali generali sono riassumibili nei seguenti punti:

1. Perseguire la piena **Soddisfazione del cliente**, attraverso:
 - 1.1. Mantenimento di un sistema di gestione aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001
 - 1.2. Offerta di prodotti in grado di soddisfare le esigenze della clientela per affidabilità delle referenze (marchi) e le elevate caratteristiche tecniche e prestazionali dei prodotti
 - 1.3. Garanzia di un servizio dinamico ed efficace in grado di fornire assistenza tecnica al cliente e tempi di consegna in linea con le esigenze del mercato
 - 1.4. Orientamento al risultato e Misurazione della soddisfazione dei clienti attraverso statistiche sui reclami e resi, ed inchieste specifiche
 - 1.5. Rilevazioni periodiche della soddisfazione dei clienti mediante questionari informativi e/o indagini di mercato.
2. Competitività aziendale, garantita attraverso una **organizzazione dinamica ed efficace**, tramite:
 - 2.1. Una gestione oculata del magazzino
 - 2.2. Una ottimizzazione dei processi di accettazione, preparazione e spedizione
 - 2.3. Una rilevazione puntuale delle problematiche interne e la sistematica adozione di attività di miglioramento
 - 2.4. Un costante aggiornamento dei sistemi informativi e delle nuove tecnologie in uso
 - 2.5. Utilizzo di semplici indicatori di processo per la misurazione dell'andamento aziendale
 - 2.6. Sviluppo di una rete commerciale per quanto concerne il mercato estero
 - 2.7. Adesione ad una associazione di Rappresentanza
 - 2.8. Stipula di contratti di Service con i Clienti che lo ritengano necessario
3. Perseguire la **soddisfazione e la gratificazione di tutto il personale**, nel rispetto delle leggi vigenti, attraverso:
 - 3.1. La partecipazione a corsi di formazione interni od esterni in relazione alle mansioni svolte ed alle esigenze aziendali
 - 3.2. Il rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
4. Attenzione all'**aspetto comunicativo e all'immagine aziendale**, attraverso:
 - 4.1. Cura della sede aziendale
 - 4.2. Partecipazioni a eventi, manifestazioni, fiere finalizzate a creare contatti diretti con clienti o potenziali partner
 - 4.3. Attenzione alla propria immagine sui canali web e social

Per il dettaglio degli obiettivi specifici dell'azienda si rimanda al Piano di Miglioramento definito annualmente.

LA DIREZIONE