

Per competere nel mercato della formazione e della consulenza è necessario saper individuare **i bisogni e le esigenze di formazione del cliente e le tendenze del mercato e del contesto in cui le organizzazioni si muovono.**

La soddisfazione del cliente nell'erogazione della consulenza e della formazione deve essere raggiunta:

- ❖ attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione e di trasparenza;
- ❖ prefiggendosi obiettivi volti allo sviluppo di attività ad alto impatto scientifico, basando la propria consulenza sull'aggiornamento normativo, sull'innovazione e sulla ricerca scientifica;
- ❖ raggiungendo gli obiettivi proposti e ben oltre, raggiungendo gli obiettivi di ritorno della sua attività lavorativa;
- ❖ garantendo il massimo livello qualitativo della formazione e della consulenza, rispettando le leggi, tutelando l'ambiente, migliorando l'offerta formativa.

Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili. **4 APP s.r.l.s.** ha inoltre identificato dei valori di processo che vengono utilizzati per monitorare l'efficacia del processo stesso. Date le suddette premesse, per soddisfare i clienti, **4 APP s.r.l.s.** si è dotata di un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e ha predisposto degli strumenti per la misurazione e la valutazione della soddisfazione del cliente. Il Rappresentante della Direzione per il sistema qualità ha il compito di implementare e mantenere efficace il sistema e di migliorarlo continuamente.

Il Rappresentante della Direzione si assicura che la politica per la qualità sia ufficializzata, compresa, approvata ed attuata. I consulenti della **4 APP s.r.l.s.** sono sistematicamente coinvolti nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi per la qualità mediante un'azione di costante riesame dell'efficacia della consulenza e della formazione e dello stato dei rapporti con il sistema cliente.

La diffusione della politica della qualità della **4 APP s.r.l.s.**, rappresenta un punto essenziale del Sistema di Gestione aziendale, essa si articolerà nel modo seguente:

- Diffusione tra i collaboratori attraverso comunicazione interna mezzo mail.
- Sul sito web [www.4app.it](http://www.4app.it) a disposizione degli utenti.

Capua, 20/08/2015

Direzione Generale

