

Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente è l'obiettivo fondamentale dell'organizzazione, al fine di consolidare e sviluppare la propria posizione di fornitore leader nel settore ricambi automobilistici non originali, nonché per proporsi come fornitore di componenti di primo montaggio per il settore auto.

Pertanto CO.R.A. srl si è strutturata per comprendere ed anticipare le esigenze del Cliente, che vengono successivamente tradotte e sviluppate in obiettivi interni formalizzati.

Per il conseguimento di tali obiettivi è stato aggiornato il Sistema di Gestione della Qualità Aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001-2015 sulla base dei seguenti principi:

- Conformità del prodotto alle esigenze del cliente;
- Pianificazione di risorse adeguate;
- Progetti di prodotto/processo basati su attività sistematiche di prevenzione;
- Supporto e sostegno alle idee e proposte migliorative;
- Ottimizzazione della gestione della Qualità, considerando i rischi potenziali, i costi ed i benefici per l'azienda ed il Cliente;
- Capacità di migliorare continuamente i processi interni, tenendo in forte considerazione le indicazioni dei clienti e il confronto con la concorrenza (benchmarking);
- Qualità delle forniture in termini di servizio, flessibilità e reattività;
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori, i quali devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento essendo un anello della nostra catena produttiva.

Soddisfazione del Personale

La soddisfazione del personale, intesa come motivazione delle Risorse Umane a migliorarsi, a migliorare i processi, le performance ed il coinvolgimento, è uno strumento indispensabile per lo sviluppo e l'eccellenza nel Business.

La soddisfazione intesa come motivazione viene perseguita attraverso le seguenti attività:

- Coinvolgimento del personale attraverso la comunicazione/informazione. Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti è prerequisito fondamentale per il continuo miglioramento del prodotto e del servizio;
- Inserimento dei dipendenti in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione;
- Sistemi di motivazione e valutazione del personale;
- Miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione volto all'effettiva crescita.

Redditività aziendale

La redditività dell'azienda è il presupposto della sua stessa continuità.

L'Azienda persegue il mantenimento della propria redditività attraverso:

- Investimenti in tecnologia ed innovazione dei prodotti e dei processi;
- Costante attenzione alla riduzione degli sprechi e delle inefficienze;
- Costante verifica del costo del prodotto e ricerca delle soluzioni più vantaggiose.