

 	<p>POLITICA QUALITA'</p>	<p>All. 1 al MQ REV. 00 del 12/02/18</p>
<p>SISTEMA QUALITÀ</p>		<p>Pag. 1 di 1</p>

POLITICA PER LA QUALITA'

La ERA S.p.A. ha come obiettivo la commercializzazione di prodotti che garantiscano la piena soddisfazione del CLIENTE attraverso la realizzazione di processi affidabili e conformi alle prescrizioni e il mantenimento di un programma di miglioramento continuo.

ERA distribuisce oltre 14.000 articoli suddivisi in 18 famiglie per fornire ai propri clienti una gamma completa e di qualità che risponda a tutte le esigenze sia per l'auto che per il veicolo commerciale. Le gamme prodotto distribuite sono esaminate sia dal controllo qualità interno sia da strutture esterne specializzate in test e omologazione prodotti.

La forza di ERA è il respiro internazionale; raggiunge ogni giorno oltre 70 paesi nel mondo ed è in contatto con fornitori, distributori e clienti in cinque continenti.

Precisione e tempestività nella consegna sono elementi imprescindibili per offrire ai clienti un servizio eccellente. Grazie anche alla piattaforma eCommerce, che consente di effettuare gli ordini in pochi clic, conoscendo la disponibilità dei prodotti e seguendo lo stato degli ordini in tempo reale, ERA è connessa con i propri clienti 24 ore su 24.

La soddisfazione del CLIENTE FINALE viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il CLIENTE assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda in tutte le attività indicate nel campo di applicazione. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti/servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare una sua elevata soddisfazione.

Il modo di lavorare di ERA è racchiuso in tre parole: la QUALITÀ elevata dei prodotti, la CURA nella selezione dei fornitori e nella composizione delle gamme, la PRECISIONE nella consegna e nel servizio al cliente. Ciascuno di questi tre valori fondamentali che caratterizzano l'identità ERA contraddistingue lo svolgimento dell'attività quotidiana ed è alla base dei punti di forza che fanno di ERA una grande realtà dell'aftermarket internazionale.

L'accurata selezione dei fornitori assicura un'ampia copertura di gamma ed un'offerta di prodotti mirata sui singoli mercati in cui ERA opera.

Gli obiettivi che si pone l'azienda sono:

- il miglioramento continuo dell'immagine e della reputazione sul mercato, ovvero l'incremento del numero dei clienti, del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (CLIENTI, DIPENDENTI, FORNITORI, ENTI): raggiungimento degli obiettivi preventivati, costante riduzione del numero dei reclami;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il CLIENTE e l'assistenza verso di esso;
- la valutazione e l'identificazione in anticipo di possibili pericoli e rischi di prodotti, attività e servizi.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione del CLIENTE e l'analisi dei reclami.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri CLIENTI, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

ERA è il punto di riferimento per i professionisti che operano nel settore elettrico dell'aftermarket, ma vuole continuare a crescere attraverso l'ampliamento continuo del portafoglio prodotti, lo sviluppo dei servizi al cliente ed il rafforzamento della presenza sul territorio.

Moncalieri, 12 febbraio 2018

ERA S.p.A.
COO Marco Lacastellana