

SERVICE TOSKANA	MANUALE DELLA QUALITA' POLITICA PER LA QUALITA'	Data: 02.01.19
		Rev. 5

DOCUMENTO DI SINTESI

Il campo di applicazione della nostra politica della qualità è più ampiamente descritto nel documento "Analisi del Contesto" della Service Toskana, e sommariamente indicato qui di seguito.

La SERVICE TOSKANA si impegna a fornire ai suoi clienti i migliori servizi di manutenzione e riparazione di autoveicoli, nonché i migliori supporti a tali servizi:

servizi accessori come

- *auto a noleggio,*
- *traino,*
- *pick-up and delivery,*
- *Service 24 ore*
- *Road Assistance*
- *servizio carrozzeria e consulenza dedicata per i sinistri,*
- *servizio pneumatici,*
- *servizio revisioni di stato, ed altri servizi da implementare in seguito*

in cinque modi:

- *soddisfacendo le aspettative dei clienti relativamente a qualità e performance;*
- *fornendo i servizi richiesti dai clienti secondo le tempistiche stabilite;*
- *migliorando su base continua i nostri processi e il sistema gestionale nel suo complesso;*
- *assicurando che il nostro personale sia sempre formato e addestrato per soddisfare nel modo migliore i nostri clienti*
- *e più in generale soddisfacendo i requisiti applicabili secondo una puntuale attuazione e un meticoloso mantenimento del proprio sistema di controllo e gestione della qualità.*

LA MISSION (obiettivi qualitativi):

L'obiettivo più ambizioso è di essere per i nostri clienti:

- *assistenti pronti ed efficaci in caso di problemi meccanici*
- *consiglieri attenti alle esigenze del singolo cliente, custodi della qualità del servizio*
- *consulenti fiscali (per il privato e per le aziende), che, mettendo a disposizione il consolidato know-how, sono in grado di consigliare e orientare il cliente*

PUNTI SALIENTI per la cura del cliente, strategie commerciali e organizzazione interna della qualità:

- Utilizzare il nostro consolidato know-how di Officina Autorizzata e centro assistenza, per servire meglio i nostri clienti, e **costruire** (e questa sarà la nostra parola chiave) un rapporto fidelizzato su basi solide con i nostri clienti.
- Per ottenere successo, vogliamo far confluire nella nostra cultura aziendale il concetto di **miglioramento continuo**, applicandolo giorno per giorno a livello personale e di team.

SERVICE TOSKANA	MANUALE DELLA QUALITA' POLITICA PER LA QUALITA'	Data: 02.01.19
		Rev. 5

DOCUMENTO DI ANALISI

La Service Toskana, consapevole dei profondi mutamenti politico-commerciali che stanno delineando lo scenario economico dei prossimi anni, si pone un unico ed essenziale obiettivo; trasformarsi in un'azienda moderna, libera dai tradizionali schemi del passato, adeguata alle mutate condizioni economiche generali, al passo con le nuove "autostrade digitali" e servizi online, sempre in linea con le direttive emesse dalle Case Costruttrici dei marchi rappresentati, oltre che dotata di un sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015.

Il nostro sistema qualità ISO 9001 edizione 2015 ha permesso di meglio definire il contesto della nostra organizzazione, identificandone i fattori interni ed esterni rilevanti, delineando i rischi e le opportunità in tal modo da creare una linea guida per migliorare e razionalizzare i nostri processi e le nostre risorse. Questo territorio dovrà diventare il terreno di confronto su cui ricevere ed applicare le direttive delle Case Madri dei marchi rappresentati, e diventare un insostituibile strumento di miglioramento.

Proprio per sostenere il continuo miglioramento e monitoraggio del sistema, è stata eseguita una fase di revisione strutturale del manuale della qualità pre-norma 2015, ed una nel corso del 2018, che ha snellito non poco e ha traghettato definitivamente la precedente Service Firenze (nata come una officina poco più che artigianale) in una efficiente azienda multi-brand e multi-servizi, che è l'attuale veste della Service Toskana, con varie sedi, e che ha acquisito altri marchi oltre BMW e MINI. La revisione delle procedure operative ha riallineato la documentazione della qualità all'effettiva attività dell'azienda. La certificazione ISO 9001:2015 di tutte le sedi contestualmente all'adeguamento alla nuova norma ISO è avvenuta nella seconda metà di Febbraio 2018.

La nostra azienda è forte di una struttura moderna ed efficiente, la cui sede principale è ben posizionata in una zona strategica dell'area fiorentina sia da un punto di vista logistico (raccordo autostradale) sia dal punto di vista socioeconomico della area a sud di Firenze: zona residenziale preferita da ceti medio-alto, e che accoglie i più importanti studi professionali di Firenze, ed a pochi passi da comuni molto facoltosi come Fiesole e Bagno a Ripoli.

A tutto questo va aggiunta una consolidata attività pluriennale ed una vasta esperienza nel settore della riparazione e manutenzione nel settore Automotive, che fa di questa azienda (ovviamente nel suo ramo di attività) un polo di attrazione in tutta la zona e di riflesso per tutta la città.

In campo automobilistico, un moderno centro assistenza (a prescindere dal marchio che rappresenta) non deve soltanto assistere il cliente in caso di guasti ovvero in occasione della manutenzione programmata, ma deve aiutarlo e consigliarlo a 360 gradi, offrendo tutta una serie di servizi complementari (mobilità, traino, noleggio a breve e lungo termine, assicurazioni, carrozzeria interna e consulenza dedicata per i sinistri auto, e altri servizi in futuro).

Deve inoltre costituire un supporto chiave nella commercializzazione di determinati articoli di comune interesse per tutti gli automobilisti, quindi non solo di ricambi ed accessori, ma ad esempio pneumatici o accessori di telematica e "connect".

Con questo obiettivo l'azienda si sta ogni giorno adeguando allo stile ed al target dei prodotti che rappresenta, pur continuando a costituire il fulcro di un asse tra la Casa Madre e il cliente finale.

SERVICE TOSKANA	MANUALE DELLA QUALITA' POLITICA PER LA QUALITA'	Data: 02.01.19
		Rev. 5

E' evidente che, dopo la fine dei mandati esclusivi nel 2001 ad opera della normativa New Ber, la concorrenza (già precedentemente molto forte in Toscana) per le concessionarie si è fatta negli anni addirittura esasperata e i margini di profitto, con il passare degli anni si sono ridotti significativamente.

Per questo motivo i centri di assistenza specializzati come Service Toskana rappresentano sempre più il mezzo più indicato per fidelizzare i clienti, garantendo la sopravvivenza e il rafforzamento delle aziende commerciali appartenenti al gruppo, in una parola, fidelizzando e guidando clienti soddisfatti verso la vendita di auto nuove.

Ciò ha richiesto e sta richiedendo tuttora investimenti impegnativi sia in termini finanziari, di tempo, e di risorse, insistendo nella formazione del personale in vista di un miglioramento in termini di qualità del servizio (aumento forza lavoro, studi su necessità clienti, creazione di servizi che diano un valore aggiunto ecc.) che faccia percepire pienamente al Cliente il valore aggiunto e la qualità da noi offerti.

L'assistenza sulle autovetture è un servizio costituito da un complesso mix di risorse e procedure.

L'obiettivo più ambizioso su cui stiamo lavorando con impegno, è di essere per i nostri clienti:

- assistenti pronti ed efficaci in caso di problemi meccanici
- consiglieri attenti alle esigenze del singolo cliente, custodi della qualità del servizio
- consulenti fiscali (per il privato e per le aziende), che, mettendo a disposizione il consolidato know-how, sono in grado di consigliare e orientare il cliente

Questa è la missione della nostra azienda e come dicevamo, un obiettivo ambizioso che sta richiedendo l'impiego di tempo e denaro, ma il cui raggiungimento sta già dando i suoi frutti in termini di sicurezza e di soddisfazioni sia economiche che professionali.

Siamo inoltre consapevoli che per arrivare alla realizzazione degli obiettivi prefissati è necessaria una costante collaborazione di tutto il team impiegato nell'azienda. Tutti i componenti del team devono sempre tendere ad aumentare la propria professionalità, e a questo scopo la Service Toskana ha predisposto e tiene sotto monitoraggio un attento programma per la loro formazione, ma anche per la loro soddisfazione; solo una "famiglia felice" dove ognuno è sereno e realizzato anche economicamente può arrivare a risultati eccezionali ed è per questo che l'azienda persegue la serenità dei propri dipendenti e lo considera un passo importante verso il futuro imminente.

Si è ritenuto di incorporare gli obiettivi qualitativi dal manuale della qualità per dare loro maggiore elasticità, maggiore dinamicità e soprattutto applicazione al sistema della qualità. Gli obiettivi vengono raccolti nel documento 01.01.08 nel quale in un primo momento saranno listati e archiviati, mentre nel corso della gestione verranno organizzati in un cruscotto più organico, e verranno arricchiti da dati quantitativi e qualitativi provenienti dalla gestione. Con questo strumento, che deve però essere implementato con intelligenza e su solide basi, la Service Toskana intende dare una visione trasparente della propria gestione e dei propri risultati.

Nell'ottica della conservazione della quota di mercato acquisita e (ove possibile) dell'espansione dell'attività, l'azienda valuta la possibilità di aprire o gestire nuove sedi che incrementino la copertura territoriale e di brand.

SERVICE TOSKANA	MANUALE DELLA QUALITA' POLITICA PER LA QUALITA'	Data: 02.01.19
		Rev. 5

Altro strumento per fornire al cliente un'assistenza più pronta e ampia, è la possibilità di espandere l'orario lavorativo fino ad ore serali e qualora necessario, ore notturne. Finora non si è ravvisata la necessità di procedere ad ampliare gli orari lavorativi, ma questa soluzione è sempre nei nostri obiettivi, ed è sempre pronta per essere adottata. Qualora necessaria, questa soluzione dovrebbe aiutare ad ottimizzare i costi fissi della struttura e dell'attrezzatura, che rimanendo invariati, permetterebbero la produzione di un fatturato anche doppio, se le condizioni di mercato lo permetteranno.

Riteniamo che questo periodo abbia una importanza strategica per una forte riorganizzazione interna, con il principale scopo di potenziare la struttura aziendale, ovvero la capacità di accogliere il cliente e di produrre fatturati e utili. Nel caso specifico, segnaliamo il potenziamento delle linee revisioni, che sono state implementate a Firenze sud e a Scandicci, dove in seguito al trasloco in una sede più grande (in Via Charta 77, n. 9) abbiamo potuto dare vita ad un efficiente reparto Carrozzeria. La cura particolare che abbiamo avuto verso la nostra sede di Pistoia dopo la sua acquisizione nel 2015, quindi dopo aver ottenuto i necessari mandati di assistenza Mercedes Benz e Smart, poi integrati con il mandato di assistenza per i mezzi commerciali "Mercedes Benz Van", ci ha permesso di creare un Service vivace ed apprezzato sulla piazza di Pistoia. Questo lavoro ha permesso poi di poter acquisire anche l'attività di assistenza BMW e Mini della Autoè (ex concessionaria BMW e Mini), permettendoci di guardare a nuovi orizzonti, raddoppiando di fatto la nostra area di business su Pistoia, nonché raddoppiare le strutture esistenti, inclusa officina e relative attrezzature e infrastrutture. Queste espansioni di attività ci danno la misura dell'ampliamento che intendiamo apportare alla nostra intera attività.

L'ultimo punto, non meno importante, è l'espansione dei marchi rappresentati e l'acquisizione di nuovi marchi. L'azienda ha iniziato la propria attività con BMW e Mini, poi ha continuato con l'acquisizione di Smart, di Mercedes Benz nella sede di Pistoia, ed infine di Smart e Hyundai nella sede di Scandicci (che già assisteva BMW e Mini). La nostra visione comprende anche un aumento del nostro parco clienti attraverso l'acquisizione di ulteriori marchi di autovetture, in particolare Mercedes Benz nella sede di Firenze sud, e questo sarà oggetto della nostra politica aziendale e della nostra attività nel futuro. Come si è sempre fatto per i marchi finora rappresentati, si intende integrare a pieno titolo le metodologie di lavoro delle case madri con le nostre procedure, in un sistema che abbia come fulcro e priorità la soddisfazione del cliente.

Altra area di business degna di nota, che la Service Toskana sta agevolando e sviluppando, è il servizio di riparazione e manutenzione delle auto dei noleggi a lungo termine. Service Toskana annovera tra i suoi migliori clienti "flotte":

Alphabet, Leaseplan, Arval, ALD, Athlon.

Questa sarà una delle aree maggiormente privilegiate della nostra attività nel prossimo futuro.

Il presente documento per la politica della qualità, ha validità per tutto il 2019, e scadrà il 31/12/2019.