



Politica per la Qualità

Sitel S.a.S., consapevole che il patrimonio aziendale è costituito dai rapporti con il proprio personale, con i fornitori e con i Clienti, e che l'elemento strategico per lo sviluppo è il puntuale soddisfacimento delle loro specifiche esigenze, ha deciso di valorizzare la propria capacità di risposta organizzativa e di business alle esigenze del mercato in termini di qualità del prodotto offerto.

Il Sistema Gestione Qualità è lo strumento individuato per accrescere l'efficacia e l'efficienza della gestione dei propri processi; lo sforzo intrapreso verso la Certificazione di Qualità incrementa infatti il valore aggiunto e la capacità organizzativa di **Sitel S.a.S.**, che aumenta così la competitività delle prestazioni che la caratterizzano anche al fine di offrire al Cliente prodotti altamente qualificati e in continuo miglioramento per il soddisfacimento delle sue richieste.

Poiché il mantenimento delle prestazioni e la soddisfazione del Cliente costituiscono una leva per la sua fidelizzazione, l'attenzione di tutto il personale è rivolta all'ascolto del Cliente per comprendere sempre meglio le sue esigenze, per valutare il grado di percezione delle prestazioni offerte e per affrontare e risolvere qualsiasi problematica possa emergere. **Sitel S.a.S.**, attraverso il suo sistema di monitoraggio, effettua l'analisi delle informazioni di ritorno dal Cliente e le informazioni provenienti dai propri processi per il miglioramento dei servizi.

Con la Qualità, **Sitel S.a.S.** ha la volontà di consolidare il proprio valore perseguendo i seguenti strategici obiettivi:

- Migliorare il proprio valore organizzativo
- Migliorare la qualità dei servizi offerti
- Migliorare la qualità del prodotto offerto
- Aumentare le proprie opportunità commerciali
- Soddisfare con continuità e flessibilità le esigenze particolari dei Clienti, nell'ambito degli accordi contrattuali, delle normative e delle regolamentazioni vigenti
- Soddisfare con continuità e flessibilità le aspettative delle parti interessate, rilevanti ai fini del Sistema di Gestione per la Qualità
- Garantire il soddisfacimento dei requisiti applicabili

La Direzione è consapevole della propria responsabilità di gestione, è coinvolta in prima linea per raggiungere gli obiettivi indicati e si impegna, coerentemente con la propria struttura, a fornire tutti i mezzi ed i supporti necessari quali personale, attrezzature e formazione specializzata.

Gli obiettivi illustrati non sono però raggiungibili senza il diretto coinvolgimento e supporto di ciascuno di noi: solo collaborando attivamente possiamo raggiungere quanto prefissato ed essere capaci di migliorarci continuamente.