

Gli impegni fondamentali:

IAMA Sales Professional ritiene che i principi relativi alla Qualità siano un modo essenziale per gestire, controllare e governare l'impresa in termini di maggior successo, al fine di garantire la qualità dei servizi forniti all'utenza. *IAMA Sales Professional* ha pertanto deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Qualità il cui compito è quello di tenere sotto controllo i fattori tecnici, organizzativi ed umani che possano influenzare la qualità del nostro servizio e di conseguenza la soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

Per soddisfare pienamente le esigenze di una tipologia vasta di clienti, *IAMA Sales Professional* deve mirare a proporsi come un partner ideale del cliente, non solo nella fase esecutiva del servizio formativo, ma anche nella definizione delle specifiche e nella progettazione dello stesso, in funzione delle esigenze delle parti interessate espresse o implicite, delle relative specifiche di realizzazione e di controllo.

Pertanto per *IAMA Sales Professional* diventa sempre più importante cercare di comprendere tutti i requisiti di qualità del servizio, non solo quelli espliciti ma anche quelli impliciti (che il cliente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti) e quelli latenti (che il cliente non percepisce come esigenze sino a quando non ne scopre la soddisfazione), per rendere la qualità percepita dal cliente e dalle parti interessate pari od addirittura superiore alla qualità attesa, al fine di mantenere e rafforzare l'immagine di efficienza e professionalità del proprio operato.

Cosa ci contraddistingue

- esperienza di oltre 40 anni nel settore assicurativo e bancassurance
- puntualità ed elevata qualità nella formazione, sia d'aula, sia a distanza
- disponibilità ad accogliere le richieste del cliente valutando l'integrazione anche di nuovi servizi
- faculty stabile e specializzata professionalmente

La Qualità del servizio fornito da *IAMA Sales Professional* è fortemente influenzata dal fattore umano; pertanto, deve essere particolarmente curata la selezione e la formazione del personale che esegue le attività formative, cuore della nostra attività.

IAMA Sales Professional si pone pertanto gli obiettivi seguenti:

- ✓ implementare e mantenere nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità alle normative UNI EN ISO 9001
- ✓ mirare a un continuo miglioramento del servizio reso al Cliente attraverso una appropriata formazione e addestramento del personale interno e attraverso una corretta selezione di formatori, il più possibile qualificati per i prodotti/normative sui quali fanno docenza
- ✓ rispettare tutti gli adempimenti normativi e legislativi vigenti nel settore
- ✓ soddisfare tutti i requisiti contrattuali e le aspettative stabiliti con la committenza
- ✓ migliorare la propria competitività e gestione dei processi nelle logiche di risk based thinking
- ✓ sviluppare la formazione e la motivazione del proprio personale e dei propri formatori

La Direzione, nell'intento di raggiungere gli obiettivi finali enunciati, chiama tutti a muoversi per traguardi intermedi che sono:

- Sviluppare la cultura della Qualità
- Soddisfare ogni esigenza dei committenti con la massima disponibilità e tempestività nel rispetto dei requisiti contrattuali.
- Operare nel pieno rispetto della normativa cogente di settore
- Mirare a un continuo miglioramento del servizio reso al Cliente attraverso una appropriata formazione e addestramento del personale interno e attraverso una corretta selezione di fornitori il più possibile qualificati per il servizio che forniscono. Il monitoraggio di questi ultimi viene effettuato attraverso la loro valutazione periodica nel tempo e il controllo delle prestazioni.
- Operare in un clima di collaborazione istituendo un canale diretto sia con il Cliente che con i propri fornitori
- Coinvolgere tutti nello sviluppo della Qualità e del miglioramento continuo, generando soddisfazione sia internamente che esternamente
- Rispettare gli standards qualitativi dell'attività svolta, dichiarati nel sistema di Qualità dell'organizzazione
- Ampliare l'offerta di servizi da offrire ai clienti.



La nostra Politica

All. 02 O&S
Rev 00

La Direzione si impegna a valutare e a determinare con frequenza annuale gli intenti e gli obiettivi di sviluppo del Sistema Qualità redigendo un documento interno di pianificazione per la Qualità. È necessario quindi che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della soddisfazione del cliente, attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

Milano, lì 12/09/2023

La Direzione