



POLITICA PER IL CONTATTO CLIENTI

Al fine di offrire un servizio qualitativamente impeccabile, attraverso il proprio Centro di Contatto Clienti, la Direzione di A-Zeta ha deciso di aderire volontariamente alla Norma ISO 18295-1:2017.

A-Zeta si impegna pertanto a perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti tramite il proprio Centro di Contatto Clienti, minimizzando il numero di reclami ricevuti.

A-Zeta ritiene che il contatto con il Cliente debba rappresentare per quest'ultimo un'esperienza positiva, e a tal fine è imprescindibile che i dipendenti di A-Zeta operino in un ambiente di lavoro che permetta loro di svolgere la propria mansione con efficienza e serenità.

Per dare concretezza a tali intendimenti A-Zeta si impegna ad applicare e migliorare con continuità un Sistema di Gestione del Centro di Contatto Clienti conforme alla Norma ISO 18295-1:2017, e a perseguire gli obiettivi e gli indirizzi strategici di seguito esposti:

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge; a tal fine verifica la sua conformità legislativa periodicamente ed utilizza la certificazione ISO 18295-1 quale strumento di applicazione e audit.
- Mantenere un ruolo proattivo della Direzione per la promozione del miglioramento continuo nelle materie interessate dal Sistema di Gestione del Centro di Contatto Clienti.
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire/ridurre i rischi di reclami da parte dei clienti contattati, nonché per garantire le condizioni di lavoro ottimali ai propri dipendenti.
- Definire obiettivi relativi alle attività di contatto clienti da attuare e integrare con la gestione operativa e i programmi di sviluppo aziendali.
- Assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti del Sistema di Gestione del Centro di Contatto Clienti e ne comprenda le implicazioni per quanto riguarda il proprio ruolo in azienda e il proprio comportamento nel lavoro.
- Effettuare verifiche, ispezioni ed audit atti ad identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del Sistema di Gestione del Centro di Contatto Clienti.
- Sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione del Sistema di Gestione del Centro di Contatto Clienti, per valutarne la correttezza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo.
- Consultare le parti interessate, in particolar modo i clienti, gli appaltatori e i lavoratori per quanto riguarda le questioni attinenti al Centro di Contatto Clienti.

Napoli, 24 giugno 2022

Il Presidente del CDA
Antonino Restino

A-Zeta S.r.l. | azinfolcollection.it

P.I. e C.F. 05892470633



Sede Legale Napoli

Santa Lucia 50, 80132
Tel +39 081 764 60 60
Fax +39 081 247 11 60

Sedi Operative Milano

Via Borgogna 2, 20122
Tel +39 02 760 22 442
Fax +39 02 760 26 408

Napoli

Centro Direzionale
Via G. Porzio Isola A2
Tel +39 081 192 30 800
Fax +39 081 247 11 60