

POLITICA DELLA QUALITÀ

La ICAM Commerciale srl, con sede a Vasto in provincia di Chieti, opera da oltre 40 anni nel settore del **commercio di articoli tecnici, industriali, macchine utensili e ferramenta**.

Con passione ed entusiasmo affrontiamo le sfide di ogni giorno per farle diventare un'opportunità di crescita, ma ciò che resta un punto fermo è la nostra **MISSION**: contraddistinguerci per un **operato scrupoloso** che inizia dalla serietà dei rapporti con i nostri fornitori e si perfeziona nella completa soddisfazione del cliente finale, accompagnando quest'ultimo nell'assistenza pre e post-vendita.

Il tutto si rende possibile non perdendo mai di vista quella che è la nostra **VISION**: raggiungimento dell'eccellenza come "chiave di continuità e di crescita".

Da sempre, infatti, ICAM Commerciale garantisce ai suoi stakeholder qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente e lo fa attraverso un **personale qualificato e in continuo aggiornamento**; studiando le esigenze del cliente e fornendo soluzioni appropriate; offrendo prodotti in virtù della loro qualità e affidabilità.

La definizione della Politica è stata voluta dalla Direzione, per ricordare a tutta l'azienda che, mantenere il primato ottenuto, significa migliorare gli standard di qualità fino ad oggi raggiunti, attraverso la definizione di obiettivi sempre nuovi volti al miglioramento e alla soddisfazione crescente della clientela.

I NOSTRI OBIETTIVI

- ☞ Offrire al cliente un valore superiore al semplice valore economico del prodotto acquistato;
- ☞ Garantire la presenza di personale preparato, aggiornato e disponibile;
- ☞ Garantire un impegno costante nella ricerca di servizi che possano soddisfare il cliente;
- ☞ Offrire la completezza nella gamma degli articoli e dei materiali offerti, la pronta disponibilità dei prodotti di marca più diffusi ma anche di articoli di nicchia più ricercati, con consegne rapide e sicure;
- ☞ Migliorare i rapporti con i fornitori comunicando loro anticipatamente i tipi di controllo effettuati all'arrivo dei materiali, per evitare consegne non conformi alle nostre richieste;
- ☞ Rispetto e collaborazione con la nostra concorrenza a maggior tutela del cliente;
- ☞ Raggiungere la soddisfazione del cliente, ottenendone la fidelizzazione;
- ☞ Effettuare periodiche valutazioni del sistema di gestione;
- ☞ Adottare modalità operative che causino un minore impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

La ICAM Commerciale, intende rafforzare nell'ambito territoriale locale la propria immagine, continuando ad essere scelta e apprezzata dai clienti per **Qualità dei marchi proposti, Efficienza, Affidabilità, Prestazioni, Prezzo, Immagine**. Per questo, la Direzione ha scelto di essere continuamente in contatto con i clienti in modo tale da conoscere le loro esigenze e aspettative per poterle soddisfare e, se possibile, anticiparle.

Attraverso la continua formazione del nostro personale e il ricorso a consulenti esterni, cercheremo di definire continuamente che cosa il mercato si aspetti (essere vicini al cliente), di aggiornare l'assortimento in magazzino per soddisfare le richieste dei clienti (innovazione), di individuare la tecnologia necessaria per fornire al mercato l'affidabilità richiesta e di non accettare compromessi sulla qualità sotto la spinta di esigenze immediate di fornitura.

L'azienda assicura che la politica venga:

- 1) DIFFUSA mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione.
- 2) APPLICATA mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili.
- 3) SOSTENUTA mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- 4) RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO informando, ove richiesto, i clienti e in generale chiunque ne faccia richiesta.