

	PRG13 – FOCUS SUI CLIENTI	Ed.01
		Rev. 00
		02/10/2010
		Pagina 1 di 5

REDAZIONE	VERIFICA		APPROVAZIONE
RAQ	R-PROD	R – COMM	LEGALE RAPPRESENTANTE

INDICE DI REVISIONE	DATA DI APPROVAZIONE REVISIONE	MOTIVO DELLA REVISIONE
00		EMMISSIONE DEL DOCUMENTO

CONTROLLO DELLA DISTRIBUZIONE
Copia n° _____ consegnata a: _____ il _____
Firma RAQ _____

	PRG13 – FOCUS SUI CLIENTI	Ed.01
		Rev. 00
		02/10/2010
		Pagina 2 di 5

Indice

1. Scopo e applicabilità.
2. Riferimenti.
3. Definizioni
4. Responsabilità.
5. Attività
6. RegISTRAZIONI
7. Flow Chart

Allegati alla procedura:

- Scheda AG13-1 “Questionario soddisfazione cliente”
- Scheda AG13-2 “Analisi soddisfazione cliente”

1 Scopo e applicabilità

Questa procedura viene applicata per la gestione delle attività finalizzate ad un monitoraggio ed analisi della customer satisfaction

La presente procedura definisce le modalità e responsabilità per l' *identificazione dei bisogni fondamentali e le aspettative dei clienti* finalizzate a individuare eventuali carenze ed opportunità di miglioramento delle prestazioni dell'azienda.

Scopo del focus sui clienti è quello di:

- assicurarsi che il prodotto sia focalizzato sui bisogni del cliente
- identificare non solo i bisogni espliciti, ma anche i bisogni latenti o nascosti
- creare un archivio per documentare l'attività di indagine sui bisogni
- assicurare che nessun bisogno critico del cliente venga escluso o dimenticato
- sviluppare una sensibilizzazione sui bisogni del cliente in tutta l'azienda

La presente procedura è applicata dal RAQ ogni qual volta lo ritenga necessario e almeno annualmente.

	PRG13 – FOCUS SUI CLIENTI	Ed.01
		Rev. 00
		02/10/2010
		Pagina 3 di 5

2 Riferimenti

- Norma IFS par.1.3
- MANUALE SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA ALIMENTARE

3 Definizioni

Si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

Analisi di *Customer Satisfaction*: Attività di analisi progettata ed opportunamente pianificata, condotta a campione, rivolta ai clienti con lo scopo di reperire informazioni e dati inerenti l'efficacia e la qualità della fornitura.

4 Responsabilità

La responsabilità inerente il focus sui clienti rientra nell'ambito di competenza del RAQ, cui spetta il compito di sottoporre il questionario ai fornitori e di elaborare un'analisi sulla soddisfazione della clientela.

5 Attività

La C... Srl conduce delle indagini sulla soddisfazione della clientela al fine di individuare eventuali carenze ed opportunità di miglioramento delle prestazioni dell'azienda.

Le indagini sono condotte periodicamente dal RAQ attraverso un apposito "*Questionario di Valutazione della Soddisfazione del Cliente*".

Il "Questionario sulla Soddisfazione del Cliente" viene inviato annualmente a tutti i clienti. Il metodo utilizzato per raccogliere le percezioni e il livello di soddisfazione è l'auto-somministrazione : ciascun rispondente legge le domande e poi risponde singolarmente. Il questionario è consegnato/inviato al RAQ che provvede ad archivarlo. I dati raccolti sono sintetizzati e commentati dal RGQ per l'elaborazione del rapporto da presentare alla Direzione. Nel rapporto si segnalano le aree di insoddisfazione e se ne evidenzia la diversa criticità, ove rilevabile, rispetto ai fini aziendali e alla sua politica della qualità, allo scopo di orientare le priorità di intervento che saranno decise dalla Direzione.

	PRG13 – FOCUS SUI CLIENTI	Ed.01
		Rev. 00
		02/10/2010
		Pagina 4 di 5

Sulla base delle risposte pervenute il RAQ elabora l'*Analisi della Soddisfazione del Cliente*. L'analisi della soddisfazione viene effettuata con cadenza annuale, esaminando i questionari sottoposti ai clienti e la documentazione generata dal sistema (es. NC, AC, AP, Reclami, referti analisi registrazioni ecc). L'analisi è inviata alla Direzione e in relazione a quanto emerge dall'analisi stessa, il Responsabile Qualità, in collaborazione con i membri della direzione, identifica le eventuali aree di miglioramento ed attiva le azioni preventive e/o correttive in base ai risultati ottenuti.

L'analisi "soddisfazione clienti" è resa conoscibile ai clienti che collaborano con l'azienda (AG13-2).

6 Registrazioni

La documentazione di registrazione scaturita dalla presente procedura è rappresentata da:

- Scheda AG "Questionario di Valutazione della Soddisfazione del cliente"
- Scheda AG "Analisi soddisfazione del cliente"

Dell'analisi sulla soddisfazione deve essere tenuta registrazione utilizzando il modello riportato in allegato a questa sezione. Nell'analisi dovranno essere indicati i documenti utilizzati a supporto dell'analisi stessa e dovranno essere precisati gli argomenti esaminati e le relative decisioni in merito.

La registrazione, così come la gestione e l'archiviazione di tutta la documentazione, sono sotto la responsabilità del RAQ.

7 Flow chart Focus Clienti

