La nostra Politica

La nostra Vision è comune a quella del gruppo Spring e incentrata su l’attenzione al cliente e alle sue necessità, offrendo l’esperienza migliore a livello di soluzioni postali e per il settore e-commerce, con un focus sulle performance e sui temi di sostenibilità, a livello centrale e locale.

Il nostro intento è quindi quello di offrire soluzioni semplificate di logistica che possano soddisfare le esigenze locali e specifiche dei clienti che vogliono affidarsi a G3 Worldwide Mail (Italy) srl. Questo è reso possibile dal costante miglioramento di tutti i processi aziendali nel rispetto dell’ambiente, applicando e sviluppando gli obiettivi aziendali predefiniti.

|  |
| --- |
| Pertanto, la Mission aziendale prevedere l’impegno della Direzione per perseguire la soddisfazione dei Clienti, che è il perno centrale delle attività Aziendali tramite:* L’analisi dei requisiti espliciti ed impliciti definiti da ciascun Cliente, in modo da offrire un servizio allineato alle effettive esigenze dello stesso, anche promuovendo soluzioni volte a ridurre gli impatti ambientali;
* Il mantenimento della registrazione di tutti i feedback ricevuti dai Clienti, per garantire una loro corretta gestione e per identificare i margini di miglioramento nell’operatività quotidiana;
* Il monitoraggio periodico della qualità del servizio percepita dai Clienti tramite survey dedicata;
 |
| Oltre a garantire il costante aggiornamento rispetto alle disposizioni cogenti e alle tecniche di settore, la Direzione si adopera affinché venga garantito il miglioramento continuo dell’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare per:* Definire il livello di professionalità richiesta per ciascun ruolo aziendale verificando periodicamente le performance dei propri dipendenti e collaboratori, al fine di definire piani di formazione che garantiscano l’offerta di un servizio altamente competitivo (HR); promuovere inoltre la consapevolezza dei propri dipendenti rispetto ai progetti virtuosi sul fronte CRS e agli sviluppi in tema di certificazioni perseguite da parte dell’Organizzazione, che si impegna al continuo miglioramento in tema di qualità e a valutare e monitorare gli aspetti ambientali diretti e indiretti nelle condizioni normali, anomale e di emergenza, garantendo la continua conformità a leggi e regolamenti volontari con il monitoraggio e la valutazione continua di tali aspetti(HR & RGQA);
* Incrementare la base di fatturato in maniera organica aumentando sia la base clientelare attraverso una continua penetrazione di mercato sia con continuo upselling verso i clienti attivi (SALES)
* Garantire e monitorare un flusso continuo e qualitativo di potenziali clienti da convertire mantenendo un appropriato livello di comunicazione aziendale, riconoscere gli input provenienti dal mercato tramutandoli in opportunità o segnalando eventuali rischi a livello strategico, favorendo inoltre l’analisi dei prodotti attualmente parte dell’offerta e progettare l’eventuale lancio di nuovi prodotti che vadano incontro alle opportunità, e alle richieste derivate dalla customer base; Rispettando la policy aziendale in merito a Pricing e marginalità di vendita supportando le attività di budgeting, mantenendo aggiornati routing e tools (MARKETING)
* Garantire la processazione di tutte le spedizioni secondo le procedure in essere, ottimizzare i costi operativi attraverso l’analisi e il concetto di miglioramento continuo sia a livello di handling sia di gestione trasporti (OPERATIONS), anche grazie all’integrazione di una valutazione ambientale rispetto ai partner rilevanti.
* Definire e monitorare i flussi a livello amministrativo e finanziario garantendo una efficace attività di gestione dei crediti, di controllo della fiscalità aziendale e monitoraggio delle marginalità aziendale; verificare e monitorare controllo costi variabili; mantenere inoltre un monitoraggio proattivo dei fornitori attraverso gli strumenti di Valutazione Fornitori (FINANCE)
* Garantire in modo efficace ed efficiente la gestione di claims, richieste di chiarimento, rimborsi e onboarding clientelare, supportando i vari dipartimenti aziendali rispetto ai processi comuni; contribuire al buon esito del servizio tramite un monitoraggio proattivo ed eventuale segnalazione delle problematiche inerenti alle principali line di inoltro tramite i portali dedicati (CUSTOMER EXCELLENCE)
* Analizzare le segnalazioni eventualmente emerse dagli audit interni ed esterni, al fine di definire azioni di miglioramento adeguate (RGQA).

La Direzione è altresì impegnata nel favorire lo sviluppo dell’Organizzazione nel rispetto dell’ambiente e della sicurezza e a valorizzare il contributo di tutti i dipendenti nella creazione di un ambiente di lavoro sereno e costruttivo, considerando che ciò è implicito nell’operare secondo Qualità, gestendo i rischi individuati e cogliendo le opportunità di miglioramento, e coadiuvata dal RGQA nell’ analizzare le segnalazioni eventualmente emerse dagli audit interni ed esterni, al fine di definire azioni di miglioramento adeguate. Nell’ambito di queste attività viene attenzionata la ricerca di modalità operative che favoriscano il risparmio dell’energia e la riduzione dell’inquinamento, il riciclaggio dei rifiuti. |

Montano Lucino, 30/07/2024

La Direzione Generale