



Qualsiasi lavoro tu faccia, se trasformi in arte ciò che stai facendo, con ogni probabilità scoprirai di essere divenuto per gli altri una persona interessante e non un oggetto. Questo perché le tue decisioni, fatte tenendo conto della Qualità, cambiano anche te. Meglio: non solo cambiano anche te e il lavoro, ma cambiano anche gli altri, perché la Qualità è come un'onda. Quel lavoro di Qualità che pensavi nessuno avrebbe notato viene notato eccome, e chi lo vede si sente un pochino meglio: probabilmente trasferirà negli altri questa sua sensazione e in questo modo la Qualità continuerà a diffondersi

Robert M. Pirsig

Scrittore e filosofo statunitense.

POLITICA DELLA QUALITA'

La concessionaria IRIZAR Italia ha sempre adottato con impegno costante, la politica per un servizio di qualità, di sicurezza e di affidabilità nei confronti della propria clientela.

Consapevole di questo impegno, la direzione in armonia con la Irizar Spagna e con tutto il personale della concessionaria, ha deciso di applicare un progetto di riorganizzazione e miglioramento attraverso un sistema di qualità.

L'azienda, ormai certificata ISO 9001 dal 2008, ha continuato a mantenere implementato il proprio sistema di gestione per la qualità al fine di soddisfare, nel migliore dei modi, le esigenze e aspettative dei propri clienti.

La direzione è pienamente coinvolta nel proseguimento di un così importante obiettivo e attraverso lo sviluppo e l'applicazione del sistema Qualità assicura e garantisce il continuo miglioramento dei propri processi e degli standard di qualità al fine di potenziare e rendere più trasparente il rapporto con la propria clientela.

L'assistenza costituisce per IRIZAR un valore di differenza che infonde sempre fiducia nel cliente basandosi su di un servizio personalizzato che inizia nel momento in cui il cliente definisce e configura il proprio pullman in base alle proprie necessità insieme ad un "équipe" di persone che lo accompagneranno durante l'intera vita del veicolo.

Il marchio IRIZAR è garanzia di assistenza che offre ai clienti la possibilità di beneficiare di un servizio integrale di manutenzione, messa a punto e riparazioni, capace di intraprendere con la massima garanzia qualsiasi tipo di intervento; inoltre, centri logistici gestiscono gli ordini relativi ai pezzi di ricambio e provvedono alla fornitura, in qualunque parte del mondo, di tutti i pezzi necessari, in tempi minimi.

Al fine di fornire un servizio di qualità le nostre attività sono ispirate da principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, cortesia e disponibilità; il lavoro di gruppo è fondamentale per il nostro successo

Crediamo nel rapporto di collaborazione con i nostri fornitori che rappresentano, a tutti gli effetti, un partner della nostra azienda.

La soddisfazione del cliente è il principio che valorizza la nostra attività e a tale fine ci siamo impegnati a:

- mettere a disposizione della clientela tramite la nostra rete di vendita tutte le informazioni e la documentazione tecnica prima dell'acquisto del veicolo. In particolare, sulla qualità del prodotto, sicurezza, confort di guida, economie di combustibile, rispetto dell'ambiente, rete di manutenzione e riparazione, copertura della garanzia.
- rispettare i termini di consegna.
- prestare attenzione particolare al cliente il giorno della consegna, dare chiarezza delle istruzioni di uso, dei programmi di manutenzioni e della documentazione tecnica.
- collaborare e assistere cortesemente i nostri clienti nella gestione degli aspetti finanziari, contabili e amministrativi.
- dare assistenza tecnica con il nostro personale qualificato per l'aspetto burocratico della documentazione degli autobus.
- fornire alla clientela assistenza nel post-vendita particolarmente nel periodo coperto dalla garanzia. Servizio 24/24.
- fare pervenire alla propria clientela i ricambi necessari in tempi che vengono definiti negli indicatori di qualità del proprio magazzino
- mantenere uno standard elevato di servizio, tale da soddisfare anche le esigenze di Irizar Spagna.
- incrementare l'efficacia e la collaborazione con Irizar Spagna per assicurare un servizio corrispondente ai requisiti degli acquirenti di autobus.

I nostri standard di qualità:

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui i nostri servizi di assistenza e sulla qualità delle prestazioni fornite dalla rete secondo le disposizioni del produttore.

Stiamo attenti a proporre ai nostri clienti vari contratti di manutenzione e riparazioni programmate in base alle loro esigenze.

Strutturiamo le nostre attività al fine eliminare preventivamente i rischi che possono comportare un impatto negativo sul nostro servizio, garantendo, nel contempo, il rispetto delle normative applicabili grazie alle nostre forti collaborazioni con i professionisti di settore

Vogliamo fornire alla nostra clientela un'organizzazione proiettata verso il mercato. Per questo motivo ci siamo impegnati a fornire in tempi rapidi i pezzi di ricambi necessari allo svolgimento del lavoro della nostra clientela.

AMBIENTE

L'azienda consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, s' impegna in collaborazione con la casa produttrice a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

GESTIONE RECLAMI / POST-VENDITA

La IRIZAR Italia s'impegna a rispondere e ad evadere tempestivamente le richieste di intervento in garanzia.



L'azienda garantisce il continuo miglioramento del servizio decidendo l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurale.

A tale scopo si acquisiscono regolarmente le valutazioni dei clienti attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione.

COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Il rendimento della IRIZAR Italia prende avvio dalla motivazione dei dipendenti.

L'Azienda consapevole dell'importanza della formazione organizza regolarmente dei corsi d'informazione e aggiornamento alle ultime tecnologie per la rete assistenza.

Il lavoro di gruppo è fondamentale per il nostro successo. Tutti hanno un contributo da dare e il personale deve far parte del successo dell'azienda. A questo proposito è stato instaurato un processo di meritocrazia per riconoscere il contributo di ciascuno e gratificare il lavoro e il rendimento individuale.

Irizar Italia Srl è da sempre attenta a temi importanti quali la tutela dell'ambiente, il risparmio energetico ed il benessere delle persone.

IRIZAR ITALIA S.p.A.