



## La Politica della qualità del MULTISITO di FORD TRUCKS ITALIA

L'intenzione di **FORD TRUCKS ITALIA** è quella di diventare il leader in soluzioni di trasporto sostenibili:

- creando valore per clienti in determinate fasce di mercato;
- diventando pionieri di prodotti e servizi per i settori del trasporto e delle infrastrutture;
- promuovendo la qualità, la sicurezza e il rispetto per l'ambiente;
- lavorando con energia, passione e nel pieno rispetto del singolo.

Così come cita il pay-off del brand *Sharing the Load*, **FORD TRUCKS ITALIA** si impegna a "condividere il carico" dei propri clienti, ponendo la qualità come uno dei valori fondamentali dell'azienda, con l'obiettivo di porsi come leader nella soddisfazione dei consumatori che scelgono Ford Trucks, fornendo quindi prodotti e servizi all'avanguardia per i settori del trasporto e delle infrastrutture, anche grazie alla rete di officine e dealer che compongono il sistema del **MULTISITO di FORD TRUCKS ITALIA**. Tutte le entità commerciali contribuiranno al conseguimento di tale risultato attraverso l'orientamento al cliente, l'impegno e la partecipazione collettiva con un approccio basato sui processi e miglioramenti continui.

### **Orientamento al cliente**

La qualità è il punto di riferimento per le prestazioni del **MULTISITO di FORD TRUCKS ITALIA** così come viene percepita dai nostri clienti. Il successo sul mercato dipende dalla capacità di fornire ai nostri clienti prodotti e servizi in grado di soddisfare o superare le loro aspettative. Per avere successo dobbiamo offrire prestazioni superiori rispetto a quelle offerte dai nostri concorrenti. Ciò richiede un ascolto continuo dei clienti in modo da comprendere le loro esigenze e l'implementazione immediata di miglioramenti nelle nostre operazioni sulla base di tali esigenze.

### **Il nostro impegno e partecipazione**

Ogni dipendente all'interno del **MULTISITO di FORD TRUCKS ITALIA** dovrà essere sempre concentrato sul cliente e impegnato al conseguimento dell'eccellenza qualitativa. Si tratta di una responsabilità personale, di un'attitudine mentale derivante dalla cultura e dai valori di **FORD TRUCKS ITALIA**.

Ci si aspetta che ogni dipendente all'interno di **FORD TRUCKS ITALIA** contribuisca attivamente al conseguimento di tale obiettivo. Per una gestione costante di tale approccio, è necessario che tutti abbiano una mente aperta ai cambiamenti, una visione olistica delle operazioni, che basino le azioni sui fatti e che applichino una prospettiva a lungo termine. I fornitori, i partner commerciali e gli stakeholder nell'ambito della nostra sfera di mercato sono incoraggiati ad adottare i principi di tale politica.

### **Approccio basato sui processi e miglioramenti continui**

L'eccellenza qualitativa verrà raggiunta attraverso l'identificazione, la documentazione, la visualizzazione e il miglioramento continuo dei nostri processi. Le esigenze dei clienti dovranno essere trasformate in elementi di azione individuale e i risultati dovranno essere monitorati rispetto ad obiettivi misurabili. In questo modo ogni singolo individuo è in grado di comprendere in che modo contribuire alla soddisfazione dei clienti e al miglioramento della qualità. La realtà verrà monitorata con dati quantificabili identificati alla fonte. I processi previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015, dal Sistema di Gestione della Qualità e dal Dealer Management Ford Trucks verranno continuamente esaminati e verranno intraprese azioni affinché questi siano sempre rilevanti ed efficienti. Verranno eseguiti regolari confronti e valutazioni basati sulla miglior prestazione del settore e verrà inoltre sempre applicato un approccio proattivo e basato sulla prevenzione.

Data: 15.01.2024

Lorenzo Boghich