

La direction de **CRISPI Sport S.r.l.** s'engage à mettre en œuvre une politique qui place le client, tant externe qu'interne, au centre de ses activités, en garantissant :

- la satisfaction des clients externes à travers la proposition et l'adaptation de tous les processus à leurs besoins spécifiques, explicites et/ou implicites, et la réalisation des objectifs établis ;
- la satisfaction du client interne à travers des moments de vérification et de mise à jour de sujets liés aux services/produits de la société.

Le client final est le point central du succès de **CRISPI Sport S.r.l.** Il est donc essentiel de le connaître au mieux afin de lui procurer des produits qui répondent à ses besoins et atteindre un haut niveau de satisfaction.

Une autre pierre angulaire cruciale de **CRISPI Sport S.r.l.** est la protection de l'environnement, sous toutes ses formes possibles : la prévention de la pollution, la réduction au minimum des déchets, le contrôle des émissions dans l'atmosphère et des émissions sonores et la préservation des ressources naturelles (eau, matières premières, énergie), principes fondamentaux qui régissent notre Système de Gestion de la Qualité et de l'Environnement et lignes directrices de la société pour ses opérations, dans les limites imposées par les technologies disponibles et économiquement applicables.

Tout le personnel est donc sollicité pour fonctionner au sein d'un système ayant pour but la mise en œuvre de cette politique, par laquelle **CRISPI Sport S.r.l. s'engage à** :

- **protéger l'environnement**, en faisant appel aux meilleures technologies économiquement réalisables, en surveillant les processus de production et en intervenant préventivement pour éviter ou minimiser la pollution et tout impact négatif sur l'environnement causé par ses activités, produits et services ;
- **respecter ses obligations de conformité** ;
- **poursuivre l'amélioration continue** du Système de Gestion pour augmenter sa performance environnementale à travers la définition d'objectifs et de résultats et l'estimation des progrès réalisés.

Les objectifs que se fixe **CRISPI Sport S.r.l.** :

- **gérer les activités entrepreneuriales avec des concepts de gestion en évaluant les risques et les opportunités**, afin de minimiser les dangers pour la continuité de l'activité de la société et d'exploiter les opportunités de développement, en la préparant à la croissance future ;
- **protéger sa réputation** sur le marché, à savoir : augmenter le nombre de clients, accroître le chiffre d'affaires, élargir le territoire de la société ;
- **satisfaire les parties prenantes** (propriété, clients, salariés, fournisseurs, organismes de contrôle, voisinage, associations, etc.), et donc : réaliser les objectifs budgétaires, garantir et augmenter le niveau d'emploi, augmenter les salaires, réduire l'absentéisme, les conflits salariaux, le nombre de réclamations, obtenir un haut niveau de satisfaction client, passer des accords de partenariat avec des fournisseurs stratégiques, maîtriser l'impact environnemental et social, respecter les délais et les exigences réglementaires et contractuelles ;
- **apporter sa contribution au pilier environnemental de la durabilité** et garantir des **lieux de travail sûrs et sains** : la gestion de l'environnement et de la santé et sécurité au travail doit être intégrée aux processus de *business*, aux orientations stratégiques et aux activités décisionnelles de notre Organisation ;
- **respecter les engagements contractuels** explicites et implicites ;
- **suivre la communication** avec le client ;
- **assister le client** ;
- **adopter les techniques de support client** les plus modernes, à travers une formation et une mise à jour constantes du personnel à tous les niveaux : des rôles de responsabilité et d'interface jusqu'au personnel opérationnel.

En atteignant ces objectifs, la Direction entend créer une société durable et fortement orientée vers ses clients, accroître l'efficacité sur le marché et faire de la satisfaction du client le facteur différenciateur dans un marché hautement concurrentiel.

Les objectifs spécifiques seront définis annuellement par la Direction et portés à la connaissance de tous les collaborateurs appelés à coopérer à leur réalisation.

Crespignaga (Trévise) le 26 janvier 2024

La Direzione

