

Dopo aver percorso in questi anni una via che ha portato al consolidamento delle prassi operative e delle procedure aziendali, con il raggiungimento delle certificazioni ISO 9001.

La ZA.VA. SRL si pone i seguenti obiettivi:

Competere sul mercato

Rispetto al passato competere è molto più complesso perché il Cliente è diventato più esigente senza una compensazione economica adeguata ed i nostri concorrenti più agguerriti; a tal proposito, è stato necessario contenere i costi pur mantenendo elevata la qualità del servizio realizzato, è risultato quindi obiettivo fondamentale, quello di pianificare e monitorare costantemente i costi, con potenziamento delle competenze e conoscenze di tutta l'organizzazione. Le basi della nostra azienda sono solide, il contesto in cui operiamo riconosce la nostra serietà e professionalità, ma si deve andare avanti.

I pilastri su cui basare il futuro dell'azienda sono:

Orientamento al Cliente ed Analisi del Contesto

Le esigenze del Cliente devono essere comprese e poste in primo piano durante tutte le attività del quotidiano. Quello che noi chiamiamo "Cliente" è, in realtà, un'organizzazione composta da persone con gli stessi problemi che noi affrontiamo ogni giorno, il nostro compito è di affiancare queste persone fornendo un servizio affidabile e completo.

In quest'ottica gli investimenti degli ultimi anni della ZA.VA Srl sono stati rivolti all'innovazione del parco distributori automatici a basso consumo energetico, con tecnologie ed estetica innovativa, che ci consente di soddisfare le aspettative del Cliente (qualità del prodotto consumato e tempi di intervento) evitando reclami o segnalazioni di insoddisfazione. Anche il parco automezzi è stato aggiornato in modo da evitare il più possibile fermi e ritardi durante gli interventi ordinari e straordinari.

Analisi dei Rischi qualitativi del Servizio

La complessità degli ambiti in cui i nostri servizi si collocano, ci chiedono un'analisi accurata delle criticità che possono emergere nella normale esecuzione delle attività operative come anche per il rispetto di leggi che regolamentano il settore della distribuzione di bevande alimentari attraverso apparecchiature automatiche. Un'attenta analisi su fattori storici delle probabilità di accadimento, sulla gravità di ricaduta sul servizio e sulla facilità di rilevazione, ci consente di monitorare le situazioni più pericolose per poterne gestire preventivamente le dinamiche di attuazione o per attuare modalità di gestione specificatamente individuate.

Responsabilità e Leadership

Nelle organizzazioni delle nostre dimensioni è fondamentale che ognuno sia il responsabile di se stesso e affronti, come tale, le proprie mansioni; i coordinatori delle diverse funzioni hanno il compito di creare le condizioni per la migliore collaborazione tra le persone. LA formazione continua è un impegno costante che la ZA.VA. Srl persegue con il supporto di formatori qualificati e competenti nel settore in cui si opera.

Approccio per processi e Miglioramento continuo

L'organizzazione dell'azienda è strutturata per processi che devono essere efficaci ed efficienti; ogni anno la Direzione definisce degli indicatori e degli obiettivi per la misurazione e il monitoraggio di questi processi il cui livello di raggiungimento sarà diffuso al personale coinvolto.

In fase di analisi annuale dei dati, saranno concordate delle iniziative per perseguire la via del miglioramento continuo e in cui tutto il personale aziendale è invitato a partecipare attivamente.

Rapporti con i collaboratori e fornitori

Per fornire un servizio di qualità è indispensabile avere fornitori e collaboratori di adeguato livello; a tal proposito ZA.VA. srl è supportata da Euro group srl che valuta e seleziona i fornitori che offrono maggiori garanzie di affidabilità e qualità a prezzi concordati durante le trattative e che rimarranno invariati nel corso di tutto l'anno.

Per concludere, questi sono i principi base su cui si fonda la nostra organizzazione, mi aspetto che siano condivisi e fatti propri da tutti; Sabrina Zanoni, nel ruolo di Responsabile Gestione Qualità è sempre a Vostra disposizione per eventuali suggerimenti o chiarimenti.

Lonato del Garda, 26.02.2020

ZA.VA S.r.l.

(La Direzione)