



Il campo di applicazione della nostra politica della qualità è più ampiamente descritto nel documento "Analisi del Contesto" della Service Toscana, e sommariamente indicato qui di seguito.

La SERVICE TOSKANA si impegna a fornire ai suoi clienti i migliori servizi di manutenzione e riparazione di autoveicoli, nonché i migliori servizi di mobilità:

- *auto a noleggio,*
- *traino,*
- *pick-up and delivery,*
- *Service 24 ore*
- *Roadside Assistance*
- *servizio carrozzeria e consulenza dedicata per i sinistri,*
- *servizio pneumatici,*
- *servizio revisioni di stato, ed altri servizi da implementare in seguito*

in cinque modi:

- *soddisfacendo le aspettative dei clienti relativamente a qualità e performance;*
- *fornendo i servizi richiesti dai clienti secondo le tempistiche stabilite;*
- *migliorando su base continua i nostri processi e il sistema gestionale nel suo complesso;*
- *assicurando che il nostro personale sia sempre formato e addestrato per soddisfare nel modo migliore i nostri clienti*
- *e più in generale soddisfacendo i requisiti applicabili secondo una puntuale attuazione e un meticoloso mantenimento del proprio sistema di controllo e gestione della qualità.*

LA MISSION (obiettivi qualitativi):

L'obiettivo più ambizioso è di essere per i nostri clienti:

- 1) *assistenti pronti ed efficaci in caso di problemi meccanici*
- 2) *consiglieri attenti alle esigenze del singolo cliente, custodi della qualità del servizio*
- 3) *consulenti fiscali (per il privato e per le aziende), che, mettendo a disposizione il consolidato know-how, sono in grado di consigliare e orientare il cliente*

PUNTI SALIENTI per la cura del cliente, strategie commerciali e organizzazione interna della qualità:

- Utilizzare il nostro consolidato know-how di Officina Autorizzata e centro assistenza, per servire meglio i nostri clienti, e **costruire** (e questa sarà la nostra parola chiave) un rapporto fidelizzato su basi solide con i nostri clienti.
- Per ottenere successo, vogliamo far confluire nella nostra cultura aziendale il concetto di **miglioramento continuo**, applicandolo giorno per giorno a livello personale e di team.



OBIETTIVI ANNUALI per il 2021/2022

1. Trascorrere il tempo necessario all'uscita dall'Emergenza Covid perseguendo quanto segue:

- a. Perseguire una tenuta sostanziale di tutto il nostro business promuovendo il più possibile la nostra attività e impegnandosi al massimo a tutti i livelli. Nel 2020 la Service Toskana ha eseguito un importante adeguamento di tutta la struttura e delle procedure, alle norme anti-covid. Nel 2021 verranno messe in campo altre risorse, che elenchiamo anche di seguito
- b. verrà ripristinato un servizio di call-center ma in modo diverso da come già sperimentato nel 2019 senza molto successo, e di cui abbiamo mantenuto solo gli automatismi volti a non perdere e a gestire le chiamate inevase.
- c. Ottenimento del mandato di assistenza Vetture Mercedes-Benz a Firenze sud, per acquisire una parte del parco circolante sulla zona di Firenze e colmare così eventuali cali di lavoro, e se possibile anche incrementare il nostro business
- d. Innalzare i livelli qualitativi del nostro servizio affinché la tenuta sopra indicata possa verificarsi, e i clienti rimangano fedeli al nostro Service
- e. Perseguire una forte digitalizzazione che permetta il maggiore rispetto possibile dei protocolli anti-covid, ma senza penalizzare la qualità del servizio e la qualità del contatto con i nostri clienti. La digitalizzazione si deve sviluppare in diversi settori:
 - I. nei pagamenti, per ridurre al massimo i tempi di presenza presso il nostro Customer Service,
 - II. nell'accettazione al fine di svolgere le operazioni preliminari e la ricezione dei veicoli presso la vettura, con tablet e firma digitale, senza dover condividere spazi comuni alla scrivania o in sala di attesa,
 - III. utilizzo di media audio-video per illustrare ai clienti le necessità di riparazione, senza obbligare il cliente a recarsi in officina per un sopralluogo,
 - IV. utilizzo sempre più massiccio di Pick-up and Delivery (presa e riconsegna del veicolo presso il domicilio del cliente) e della Roadside Assistance (assistenza veicolo fermo a bordo strada), con tentativo di riparazione sul posto senza dover ricoverare il veicolo in officina ed allungare i tempi
 - V. utilizzo di appuntamenti online (portali delle case madri) e telediagnosi per determinare per quanto possibile le lavorazioni da effettuare senza doversi recare presso l'officina
- f. Monitoraggio costante degli indicatori al fine di determinare le azioni più efficaci per contrastare le diminuzioni di fatturato ed eventuali fughe di clienti



2. **Sviluppo del business, al fine di perseguire miglioramento continuo e crescita continua**, per quanto il mercato può consentirci. Le due direttrici più importanti su cui puntare per un sicuro sviluppo sono:
- a. Lavoro con il servizio carrozzeria: alla data, tre sedi su quattro di Service Toskana sono dotate di carrozzeria interna. In momenti di calo fisiologico di passaggi in officina, riteniamo che il reparto carrozzeria possa aiutare molto, dando così una sicurezza di continuità al business, e una sicurezza di solidità dell'azienda, che viene a reperire risorse economiche e finanziarie che altrimenti vedrebbe diminuite.
 - b. Acquisizione del mandato di assistenza Mercedes Benz Vetture (vedi punto precedente). Con questa ulteriore possibilità, che contiamo di rendere operativa dalla metà del 2021, siamo certi che la sede di Firenze sud potrà riassorbire qualsiasi calo di passaggi in officina dovesse verificarsi in epoca "Covid", oltre a permettere di creare una nicchia di sviluppo per l'attività e per i fatturati di Service Toskana.

La Service Toskana, consapevole dei profondi mutamenti politico-commerciali che stanno delineando lo scenario economico dei prossimi anni, si pone un unico ed essenziale obiettivo; trasformarsi in un'azienda moderna, libera dai tradizionali schemi del passato, adeguata alle mutate condizioni economiche generali, al passo con le nuove "autostrade digitali" e servizi online, sempre in linea con le direttive emesse dalle Case Costruttrici dei marchi rappresentati, oltre che dotata di un sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015.

Nel corso degli anni è stato adottato un criterio di miglioramento continuo dello stesso sistema, con progressivi snellimenti, procedure sempre più precise e rispondenti alla realtà aziendale e alle necessità della gestione, documentazione sempre più accurata.

La nostra azienda è forte di una struttura moderna ed efficiente, la cui sede principale è ben posizionata in una zona strategica dell'area fiorentina sia da un punto di vista logistico (raccordo autostradale) sia dal punto di vista socioeconomico della area a sud di Firenze: zona residenziale preferita da ceti medio-alto, e che accoglie i più importanti studi professionali di Firenze, ed a pochi passi da comuni molto facoltosi come Fiesole e Bagno a Ripoli.

A tutto questo va aggiunta una consolidata attività pluriennale ed una vasta esperienza nel settore della riparazione e manutenzione nel settore Automotive, che fa di questa azienda un polo di attrazione in tutta la zona e di riflesso per tutta la città, nel proprio ramo di attività.

In campo automobilistico, un moderno centro assistenza (a prescindere dal marchio che rappresenta) non deve soltanto assistere il cliente in caso di guasti ovvero in occasione della



manutenzione programmata, ma deve aiutarlo e consigliarlo a 360 gradi, offrendo tutta una serie di servizi complementari (mobilità, traino, noleggio a breve e lungo termine, assicurazioni, carrozzeria interna e consulenza dedicata per i sinistri auto, e altri servizi in futuro).

Deve inoltre costituire un supporto chiave nella commercializzazione di determinati articoli di comune interesse per tutti gli automobilisti, quindi non solo di ricambi ed accessori, ma ad esempio pneumatici o accessori di telematica e "connect".

Con questo obiettivo l'azienda si sta ogni giorno adeguando allo stile ed al target dei prodotti che rappresenta, pur continuando a costituire il fulcro di un asse tra la Casa Madre e il cliente finale.

Oggi i centri di assistenza specializzati come Service Toskana rappresentano il mezzo più indicato per fidelizzare i clienti, garantendo la sopravvivenza e il rafforzamento delle aziende commerciali appartenenti al gruppo, in una parola, fidelizzando e mantenendo dei clienti soddisfatti.

Ciò ha richiesto e sta richiedendo tuttora investimenti impegnativi sia in termini finanziari, di tempo, e di risorse, insistendo nella formazione del personale in vista di un miglioramento in termini di qualità del servizio (aumento forza lavoro, studi su necessità clienti, creazione di servizi che diano un valore aggiunto ecc.) che faccia percepire pienamente al Cliente il valore aggiunto e la qualità da noi offerti.

A partire dal 2020, e a seguire nel 2021 la Service Toskana ha puntato molto sulla formazione, non solo quella proposta dalle Case Costruttrici, più strettamente tecnica o tecnico-commerciale, ma anche stringendo accordi con importanti e prestigiose aziende di formazione come Randstad, Yo Soy Formazione (Nathalie Vandoorne) e Lino Di Comun (linodicomun.it) per formare il personale con una marcia in più.

Nell'ottica della conservazione della quota di mercato acquisita (termine accettabile solo vista la situazione di Emergenza Sanitaria) e più auspicabilmente dell'espansione dell'attività, l'azienda ha aperto nel 2020 la nuova sede di Capannori (LU), nella quale è operativa una moderna carrozzeria. Questo aumenterà certamente la copertura territoriale e di brand.

Riteniamo che questo periodo seppure difficile, abbia una grande importanza strategica per una forte riorganizzazione interna, con il principale scopo di potenziare la struttura aziendale, ovvero la capacità di accogliere il cliente e di produrre fatturati e utili.

L'ultimo punto, non meno importante, è l'espansione dei marchi rappresentati e l'acquisizione di nuovi marchi. L'azienda ha iniziato la propria attività con BMW e Mini, poi ha continuato con l'acquisizione di Smart, di Mercedes Benz nella sede di Pistoia, ed infine di Smart e Hyundai nella sede di Scandicci (che già assisteva BMW e Mini). La nostra visione comprende anche un



aumento del nostro parco clienti attraverso l'acquisizione di ulteriori marchi di autovetture, in particolare Mercedes Benz nella sede di Firenze sud, e questo sarà oggetto della nostra politica aziendale e della nostra attività non appena questa sarà operativa.

La Service Toskana dall'inizio del 2021 è divenuta concessionaria di "minicar" del marchio Casalini, un segmento particolare ma molto richiesto. Questo ramo di attività, che al momento non riteniamo di includere nel Sistema qualità a motivo della estrema novità, sarà oggetto di future considerazioni dopo una prima fase di rodaggio. Come si è sempre fatto per i marchi finora rappresentati, si intende integrare a pieno titolo le metodologie di lavoro delle case madri con le nostre procedure, in un sistema che abbia come fulcro e priorità la soddisfazione del cliente. Con Casalini ovviamente non ci limiteremo alla mera assistenza ma tratteremo anche la parte commerciale come "concessionario".

Altra area di business degna di nota, che la Service Toskana sta agevolando e sviluppando, è il servizio di riparazione e manutenzione delle auto dei noleggi a lungo termine. Service Toskana annovera tra i suoi migliori clienti "flotte":

Alphabet, Leaseplan, ALD, MB Charterway, Athlon, Sifà.

Questa sarà una delle aree maggiormente privilegiate della nostra attività nel prossimo futuro. L'attività di manutenzione delle grandi flotte /noleggi a lungo termine, eseguita con passione e ottimi risultati, ci ha permesso di divenire Premium Point per uno di questi prestigiosi brand, cioè ALD.



SERVICE TOSKANA S.r.l.

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev 9 del 19.11.2020

Pagina 6 di 6