

 SERVICE TOSKANA S.r.l.	POLITICA DELLA QUALITA' Anno 2022	All.1 MDQ Rev del 18.03.2022 Pagina 1 di 2
--	---	---

La **SERVICE TOSKANA S.r.l.** si impegna a fornire ai suoi Clienti i migliori servizi di manutenzione e riparazione di autoveicoli, nonché i migliori supporti a tali servizi, attraverso servizi accessori come

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

Service Toskana S.r.l. è officina autorizzata dei più importanti *premium brand*: Mercedes Benz, BMW, Mini, Smart ed altri marchi.

Consapevole delle aspettative dei suoi Clienti l'azienda vuole offrire un servizio "in guanti bianchi", garantendo al Cliente "zero interruzioni alla mobilità". Il Cliente non percepisce alcun disagio durante l'assenza della propria auto e al contrario si sente servito e coccolato dal personale **Service Toskana S.r.l.**

Inoltre, l'officina, consapevole dei profondi mutamenti delle aspettative del mercato, si pone come strada maestra la trasformazione dell'organizzazione, da un sistema tradizionale a un sistema innovativo, creato a partire dal consolidato know-how di officina autorizzata e centro assistenza.

Si tratta di fornire al Cliente un percorso digitale "Customer Journey", utilizzando le più innovative tecniche di "invisible service".

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.



La sede principale di **Service Toscana S.r.l.** è ben posizionata in una zona strategica dell'area fiorentina (uscita Firenze Sud); le altre sedi sono a Pistoia, Scandicci e Capannori. Se a questo si aggiunge una consolidata attività pluriennale ed una vasta esperienza nel settore della riparazione e manutenzione nel settore Automotive, il risultato è che questa azienda rappresenta un polo di attrazione per i servizi automotive in Toscana.

La Direzione di **Service Toscana S.r.l.** definisce annualmente gli Obiettivi aziendali, riportandoli nel **MOD-CRUS Cruscotto dei KPI.**

Per l'anno 2022 i principali obiettivi sono:

1. acquisire il mandato di assistenza VOLVO, che va ad affiancarsi ai Premium brand Mercedes Benz, BMW, Smart e Mini
2. digitalizzare i processi per offrire al Cliente un "Customer Journey" nel massimo comfort
3. massima attenzione alla sicurezza informazione.