



Studio ®
Montedoro



UNI EN ISO 9001:2008

Consulenza Societaria
Aziendale, Tributaria e
Revis. Legale dei Conti

CARTA DEI SERVIZI **2012**

il nostro impegno con **Voi**

“Il nostro impegno con Voi...”

Carta dei servizi **2012**

La *Carta dei Servizi* 2012 rende noti gli impegni e il piano di interventi che lo Studio ha realizzato per migliorare la qualità dell’offerta e il grado di soddisfazione del Cliente.

Il “nostro impegno con Voi” dà netta evidenza degli obiettivi stabiliti per il 2012 garantendo un attento e continuo monitoraggio del grado di soddisfazione del Cliente e, di conseguenza, un costante sforzo per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il nostro sistema di lavoro è basato sul Cliente, quale centrale elemento di stimolo e di *input* e, soprattutto, quale destinatario del servizio finale.

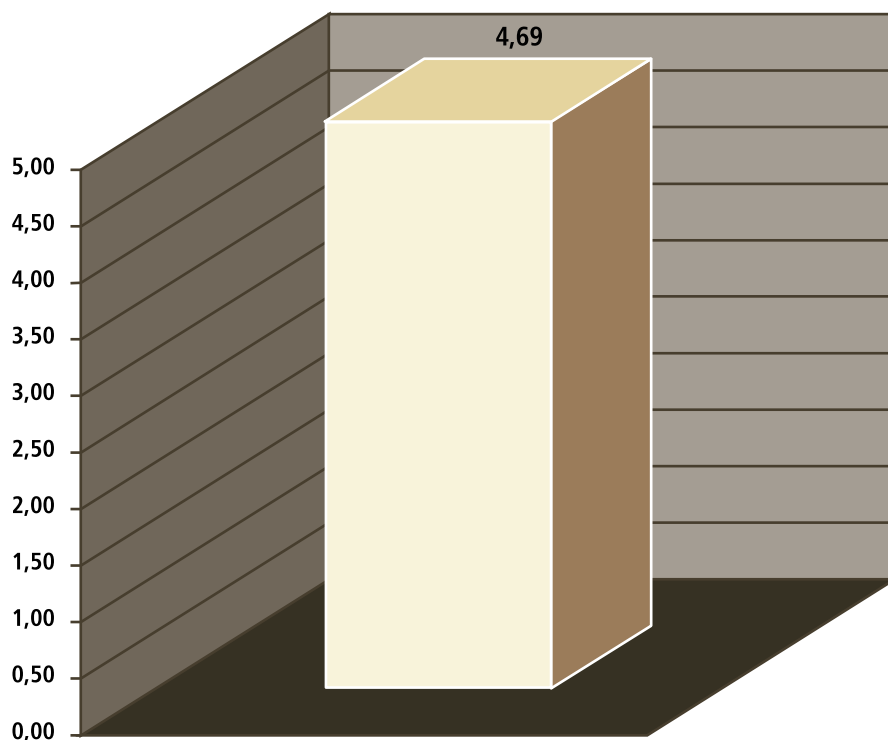
È per questo che lo Studio pondera con attenzione e senso critico i questionari di *customer satisfaction*, che annualmente Vi vengono sottoposti, in modo da cogliere ogni Vostra esigenza, acquisire suggerimenti e rilievi, cercare di anticipare i Vostri bisogni, individuare aree che richiedono maggiore attenzione.

L’analisi e l’elaborazione dei dati rilevati nell’ultimo sondaggio relativo all’anno 2011, evidenziano elevata soddisfazione ed apprezzamento da parte dei Clienti, essendo i giudizi espressi tutti mediamente compresi nel *range* di punteggio tra il 4 e il 5 (in una scala di valutazione dall’1 al 5, dove il 5 rappresenta l’ottimo, cioè il grado massimo di giudizio).

La valutazione espressa dal Cliente rappresenta per noi un indice della *performance*, ovvero del *livello di qualità dei servizi offerti*.

Il giudizio di sintesi da Voi espresso per la valutazione dei servizi erogati dallo Studio è stato:

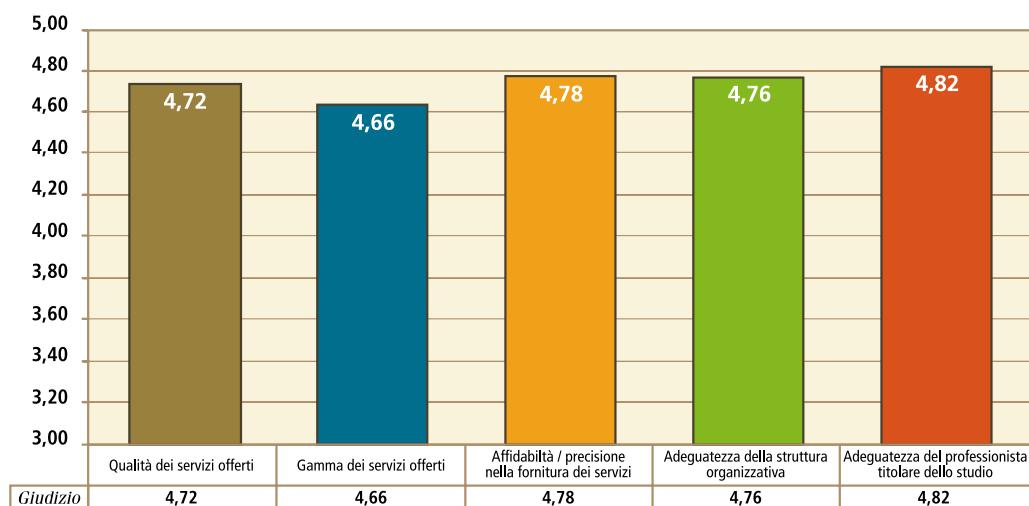
Come valuta i servizi erogati dallo studio?



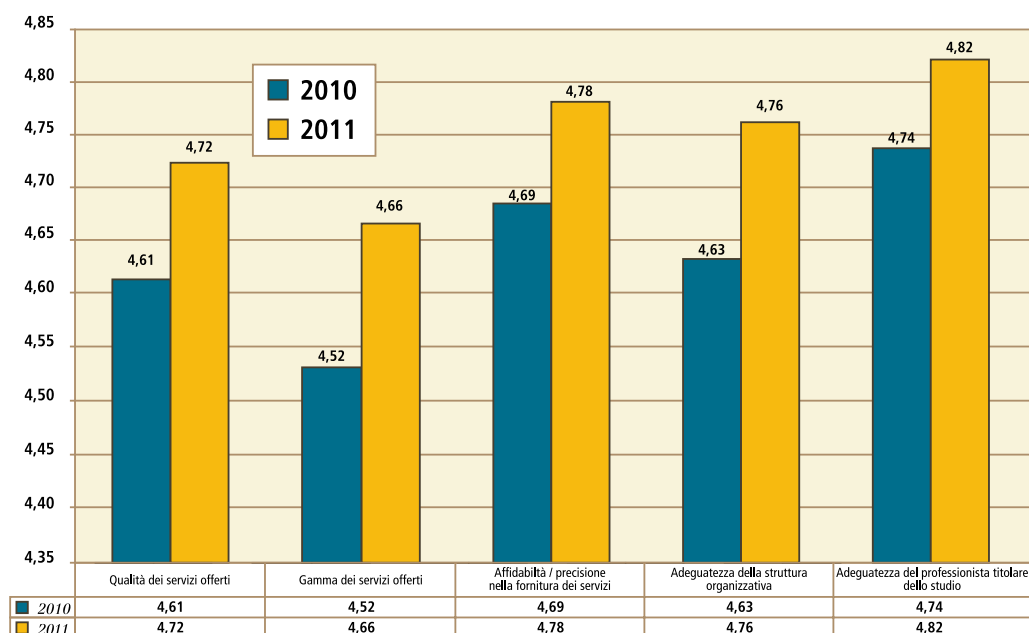
In merito ad alcuni aspetti ritenuti fondamentali, quali

- *qualità dei servizi offerti*
- *gamma dei servizi offerti*
- *affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi*
- *adeguatezza della struttura organizzativa*
- *adeguatezza del professionista titolare*

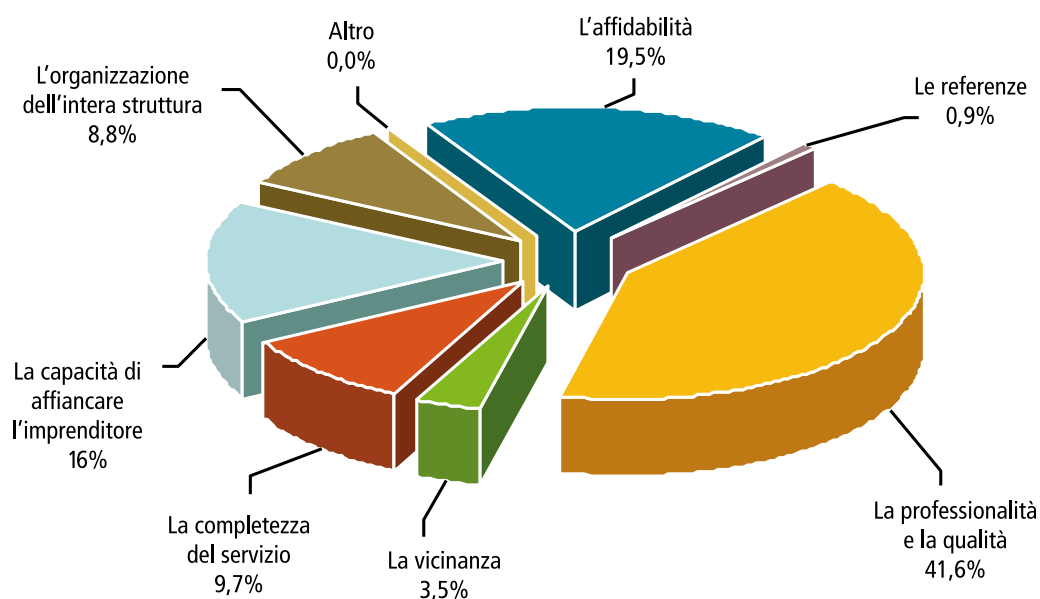
le opinioni da Voi espresse vengono rappresentate nel grafico che segue:



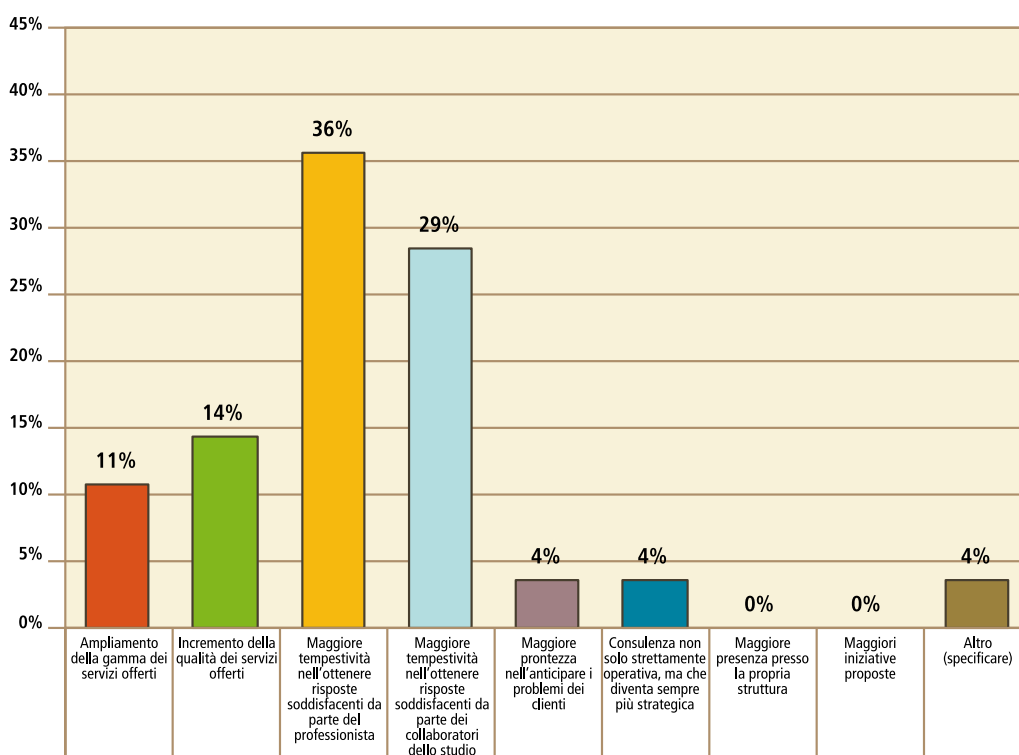
Inoltre, da un confronto con l'analisi del periodo precedente, si deduce anche un miglioramento della Vostra opinione...



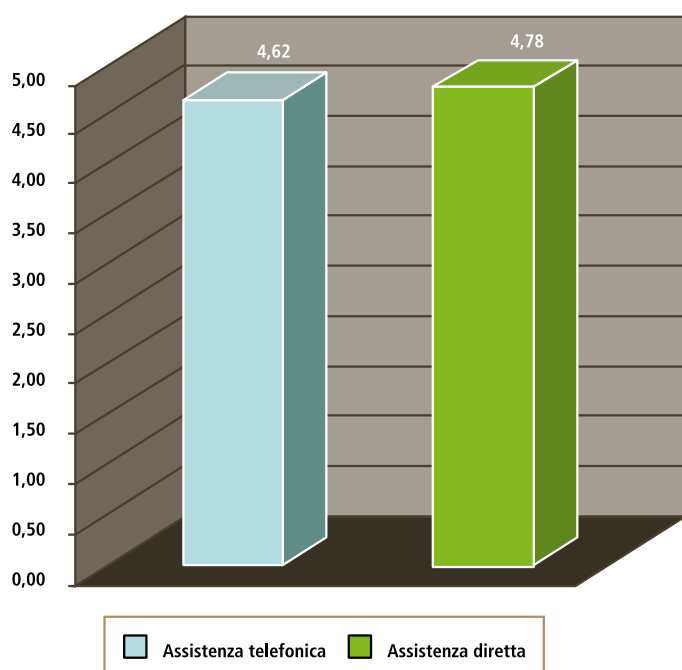
Queste sono state le Vostre risposte in merito ai *motivi per i quali Vi servite del nostro Studio*:



mentre, in merito ai *cambiamenti da Voi rilevati negli ultimi 12 mesi*, Vi siete espressi in questo modo:

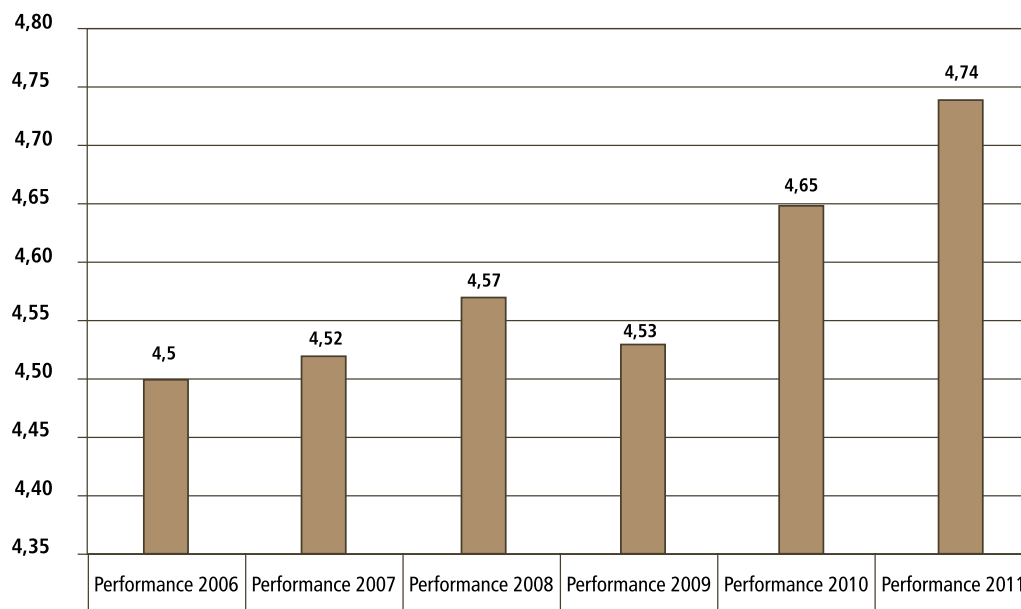


La valutazione media dell'*utilità dell'assistenza* a Voi prestata risulta la seguente:



Da una comparazione tra i dati delle *performance* rilevate nel *periodo dal 2006 al 2011* si evidenzia un costante apprezzamento, specialmente in relazione alla *qualità dei servizi erogati*:

Giudizio su	Performance 2006	Performance 2007	Performance 2008	Performance 2009	Performance 2010	Performance 2011
"Qualità dei servizi offerti"	4,49	4,45	4,52	4,48	4,61	4,72
"Gamma dei servizi offerti"	4,39	4,50	4,46	4,40	4,52	4,66
"Affidabilità/precisione nella fornitura dei servizi"	4,53	4,57	4,63	4,60	4,69	4,78
"Adeguatezza del professionista titolare dello studio"	4,61	4,70	4,75	4,69	4,74	4,82
"Adeguatezza dei collaboratori dello studio"	4,53	4,43	4,56	4,46	4,67	4,74
"Adeguatezza rispetto alle proprie esigenze (della struttura organizzativa)"	4,47	4,43	4,58	4,51	4,63	4,76
"Qualità dei servizi erogati"	4,45	4,57	4,49	4,54	4,71	4,69
	4,50	4,52	4,57	4,53	4,65	4,74

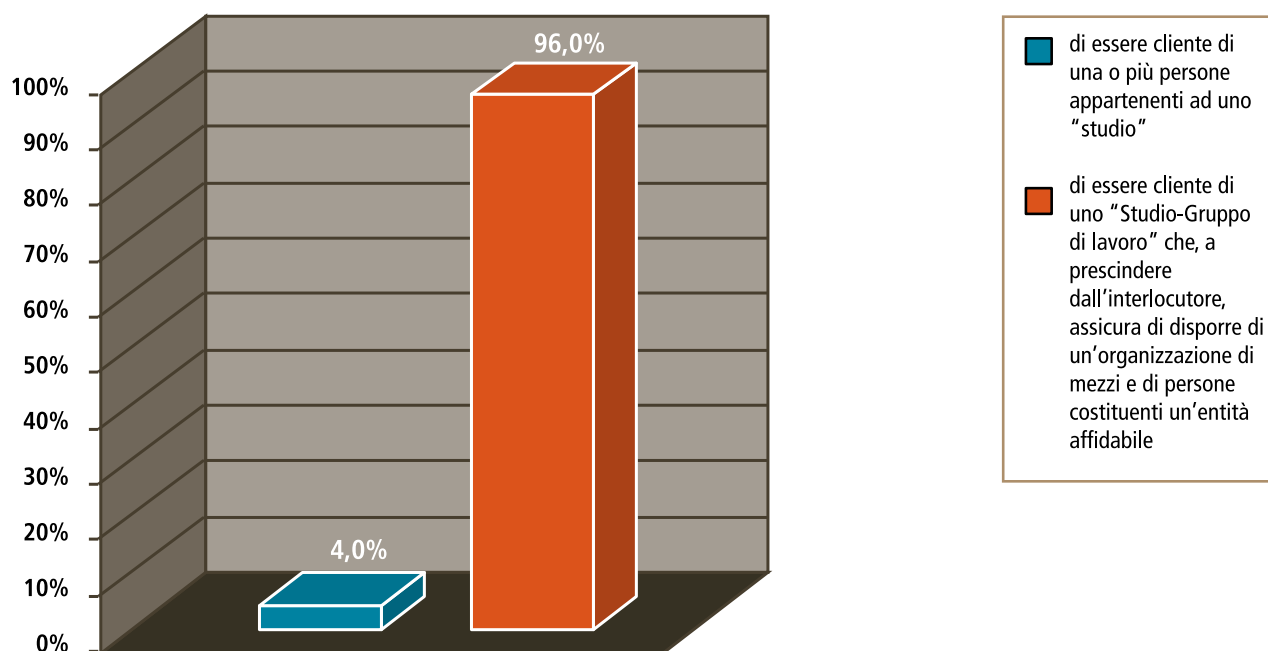


Sostanzialmente si evidenzia come la fiducia e il giudizio medio globale dei Clienti sia stabile, ovvero addirittura crescente nel corso degli anni.

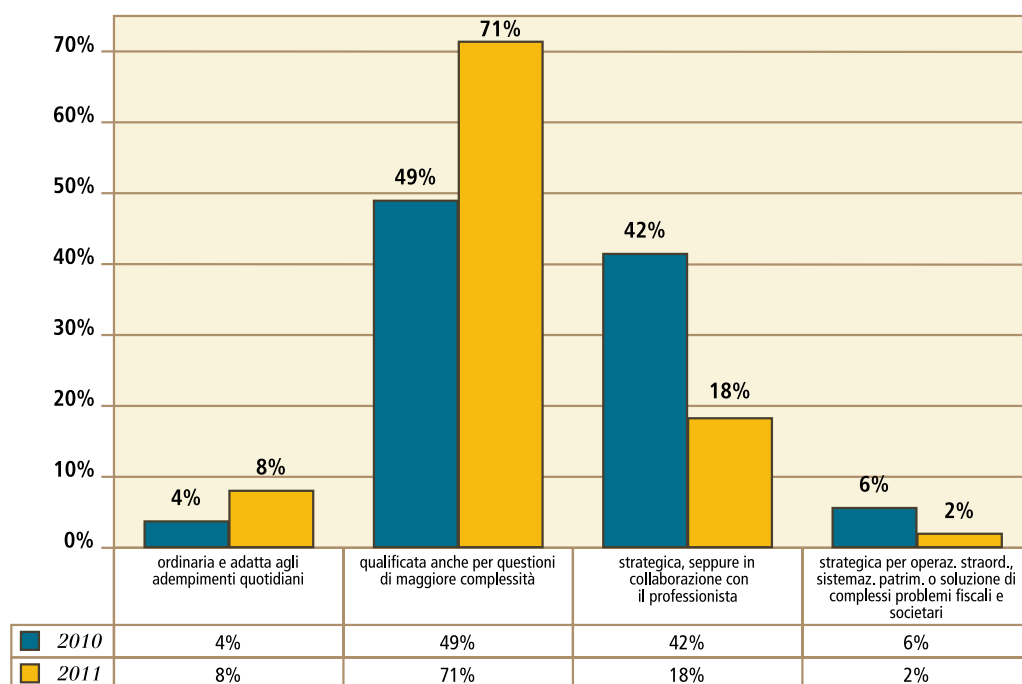
Ad ogni modo le valutazioni da Voi espresse, pur molto soddisfacenti e premianti, non escludono un *ulteriore margine di progresso e miglioramento* da parte nostra; lo Studio punta molto, infatti, sulla *sinergia* che si crea dal lavoro in team.

Di seguito si dà evidenza anche della Vostra percezione di questo, avendolo dedotto dalla risposta al quesito:

lo "studio" è, come ben noto, costituito da un gruppo di persone: la sensazione che Lei ha è quella ...



Oltre a questo si è potuta constatare una crescente stima nei confronti del collaboratore/referente abituale, ritenuto sempre più capace di *affiancare il professionista in una consulenza ed assistenza più qualificata*:

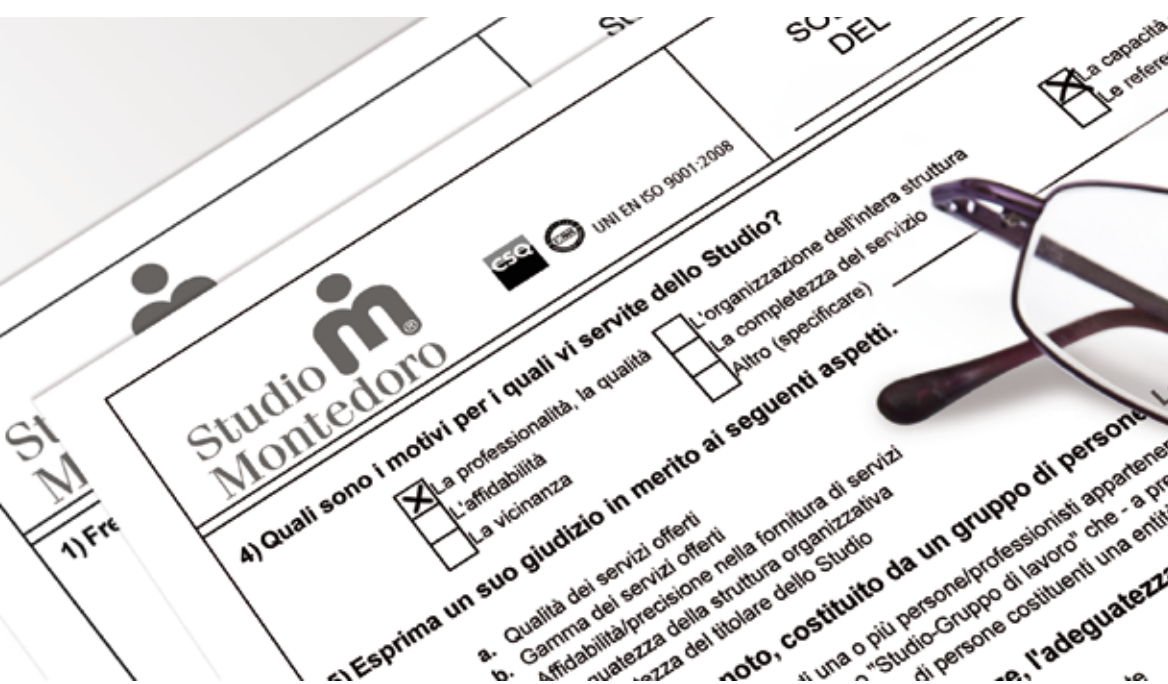


“...per un miglioramento continuo”

Lo Studio ha individuato le leve da azionare per raggiungere l'obiettivo di una maggiore soddisfazione.

Gli *impegni* impegni che lo Studio intende assumersi per l'anno 2012 sono espressi in un "piano di miglioramento" che consiste essenzialmente in questi interventi:

- aumentare la soddisfazione dei Clienti attraverso una maggiore professionalità dei collaboratori che si interfacciano con essi; professionalità che deve tradursi nel saper dare risposte soddisfacenti anche in merito a quesiti di sempre maggiore complessità e che esulano dall'ordinario livello di preparazione. Proprio per questo si punta ad accrescere il livello di qualificazione dei collaboratori, mediante il rafforzamento della sistematica e programmata attività di formazione ed aggiornamento e mediante l'affinamento del sistema di valutazione;
- fidelizzare i clienti continuando a perseguire una politica improntata alla massima professionalità;
- mettere a punto un sistema di controllo interno maggiormente efficace per effettuare sia un monitoraggio più puntuale dei tempi di lavoro ("monitoraggio dell'impegno") sia per ottenere un maggior livello di efficienza e dinamismo;
- mantenere elevato il livello di perseguimento degli obiettivi interni, legati ai processi, quindi svolgere sempre un "servizio in qualità";
- aumentare l'efficacia delle azioni preventive e correttive attuate;
- perseguire una "innovazione del valore" costruendo una organizzazione flessibile, aperta alle nuove "tendenze" della professione;
- ampliare le competenze verso nuove aree della professione per accrescere le opportunità di "essere scelti";
- perseguire il "miglioramento continuo" mediante una sistematica "evoluzione culturale".



Il business

È ormai consolidato che il *core business* dello Studio consiste:

- nel fornire consulenza societaria, fiscale, tributaria, anche nell'ambito di operazioni straordinarie, ristrutturazioni aziendali e sistemazione di patrimoni;
- nel prestare assistenza in sede di contenzioso e difesa tributaria;
- nell'assumere incarichi di revisione e controllo legale dei conti;
- nell'elaborazione dei bilanci;
- nel fornire consulenza straordinaria e strategica;
- nella predisposizione di contratti;
- nell'analisi e progettazione di operazioni societarie e patrimoniali complesse e di finanza straordinaria;
- nell'offrire consulenza aziendale, *budgeting*, *reporting* e controllo di gestione.

Lo Studio ha iniziato anche ad essere attivo nel campo delle procedure concorsuali e della risoluzione delle crisi d'impresa.

Soluzioni

Per essere adeguato allo standard di qualità al quale mira, lo Studio si impegna a:

- definire chiaramente i *requisiti* espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente attraverso la formalizzazione di lettere di incarico per ogni attività o insieme di attività significative
- condividere con i Clienti i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni
- avvalersi di collaboratori adeguatamente formati e professionalmente competenti
- mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 e perseguirne il costante miglioramento
- garantire ai propri Clienti continuità nell'erogazione del servizio attraverso l'individuazione delle necessarie competenze nei referenti interni ed esterni e attraverso la standardizzazione dei processi
- mantenere costanti gli investimenti in formazione, aggiornamento e nuove tecnologie applicabili al campo professionale specifico
- comunicare annualmente ai propri Clienti le *performance* ottenute relativamente agli indicatori esposti nella presente *Carta dei Servizi* e direttamente impattanti sul livello di soddisfazione del Cliente
- rispondere concretamente ai propri Clienti in seguito ad errori ascrivibili allo Studio al fine di contenere e, ove possibile, rimuovere e annullare le ripercussioni conseguenti.

Per l'anno 2012 i *fattori* che lo Studio ritiene *qualificanti* per poter garantire un ancor più elevato standard dei servizi al Cliente sono di seguito riassunti:

- miglioramento professionale continuo e formazione adeguata delle risorse
- investimenti in tecnologie e in supporti tecnici adeguati
- informazioni al Cliente costanti e tempestive
- attenzione agli aspetti comportamentali e comunicazionali dei referenti
- puntualità e precisione nell'erogazione dei servizi
- presenza costruttiva presso il Cliente
- tempestiva risoluzione delle non conformità conseguenti a reclami Clienti
- impegno costante finalizzato a prevenire l'insorgere di criticità
- uniformità nella condotta del metodo di lavoro da parte di tutto il team
- ampliamento dell'ambito di operatività dello Studio

Tutti questi sono principi cardine sui quali si fonda la "Politica per la Qualità dello Studio".



Obiettivi

Per quanto riguarda gli *obiettivi legati ai processi*, ovvero ai servizi erogati, che lo Studio ha raggiunto nel 2011, è possibile affermare che si considerano *realizzati al 94%*: infatti su 32 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati, 22 sono stati centrati pienamente, 8 in misura superiore all'80%.

Il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi è molto elevato.

Tuttavia, per il futuro, si accetta la sfida per *cogliere i margini di un ulteriore miglioramento* fondato sia sul reale incremento delle performance rilevate, sia su una migliore definizione degli obiettivi.

Il brand ed il Network Studio Montedoro

Ormai il Marchio non costituisce più una novità.

Rappresenta l'evidenza riconoscibile della nostra organizzazione.

Con il nostro logo, lo ricordiamo, comunichiamo di voler essere una figura importante presente nel Vostro lavoro, che facilita lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione, la collaborazione costante ed il supporto alla crescita.

Il Marchio evoca la centralità della figura umana che, prendendo a prestito la *M* di *Montedoro*, da un lato, sottolinea la fondamentale presenza della "persona-consulente" e l'importanza che essa riveste nei rapporti che si instaurano fra lo Studio – realtà costituita da un Gruppo di persone unite negli intenti – e il Cliente, mentre dall'altro lato può essere letta come centralità del Cliente il quale costituisce l'input e l'output del nostro particolare processo produttivo, la cui soddisfazione già da sé misura l'efficacia delle scelte operative.

Lo Studio, che si identifica nel Marchio registrato, ha anche creato il *Network Studio Montedoro*, che consente – come ha già consentito – a professionisti di provate qualità professionali e deontologiche di diventarne stretti collaboratori condividendo sistema di lavoro, know-how, filosofia, organizzazione, principi, mission e, chiaramente, il Marchio stesso.

Treia, 16 aprile 2011

Claudio Montedoro





Studio **m**[®]
Montedoro



UNI EN ISO 9001:2008

Via Roma, 6 - 62010 Treia [MC]
Tel. 0733 217026 - 0733 1898008
Fax 0733 218063 - 0733 217291
info@studiomontedoro.it
www.studiomontedoro.it