

Studio ®
Montedoro



Il nostro
impegno
con Voi

carta dei servizi



2013

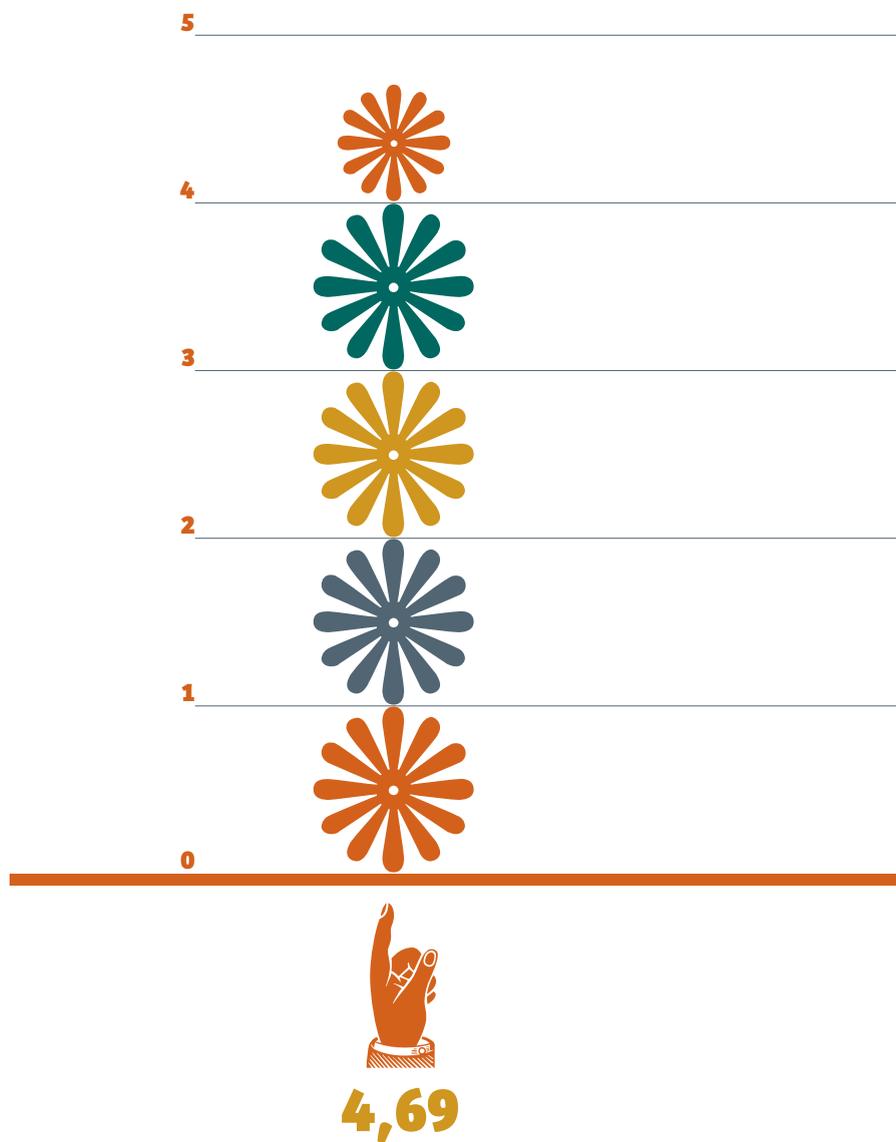
La **Carta dei Servizi 2013** rende noti gli impegni e il piano di interventi che lo Studio ha realizzato per migliorare la qualità dell'offerta e il grado di soddisfazione del Cliente. Il **"nostro impegno con Voi"** dà netta evidenza degli obiettivi stabiliti per il 2013 garantendo un attento e continuo 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 valuta 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 - riferito all'anno 2012 - evidenziano la pressoché massima soddisfazione ed il chiaro apprezzamento da parte dei Clienti nei confronti del nostro lavoro, considerando che i giudizi espressi rientrano, nella quasi totalità, in un range di punteggio compreso 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 la misurazione 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:



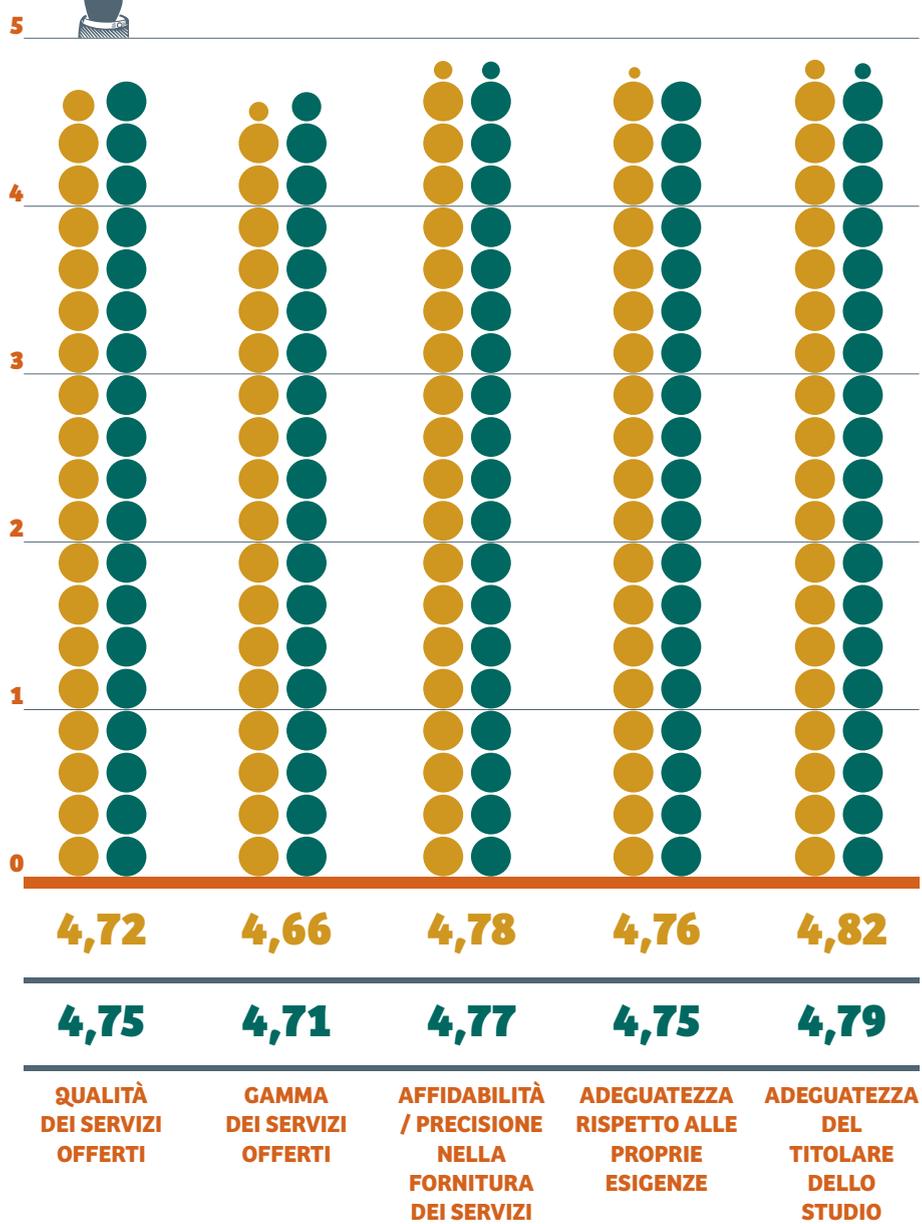
Nel grafico che segue sono rappresentate le opinioni da Voi espresse in merito ad alcuni **aspetti ritenuti fondamentali**, quali:



2011
2012



Nel confronto sottostante con le valutazioni rilevate nel periodo precedente, si deduce come il giudizio per i singoli aspetti si mantenga su livelli molto elevati, con variazioni di minima entità:



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



42,9%
LA PROFESSIONALITÀ E LA QUALITÀ



16,8%
LA COMPLETEZZA DEL SERVIZIO



13,4%
L'AFFIDABILITÀ



12,6%
L'ORGANIZZAZIONE DELL'INTERA STRUTTURA



9,2%
LA CAPACITÀ DI AFFIANCARE L'IMPRENDITORE



5,0%
LA VICINANZA

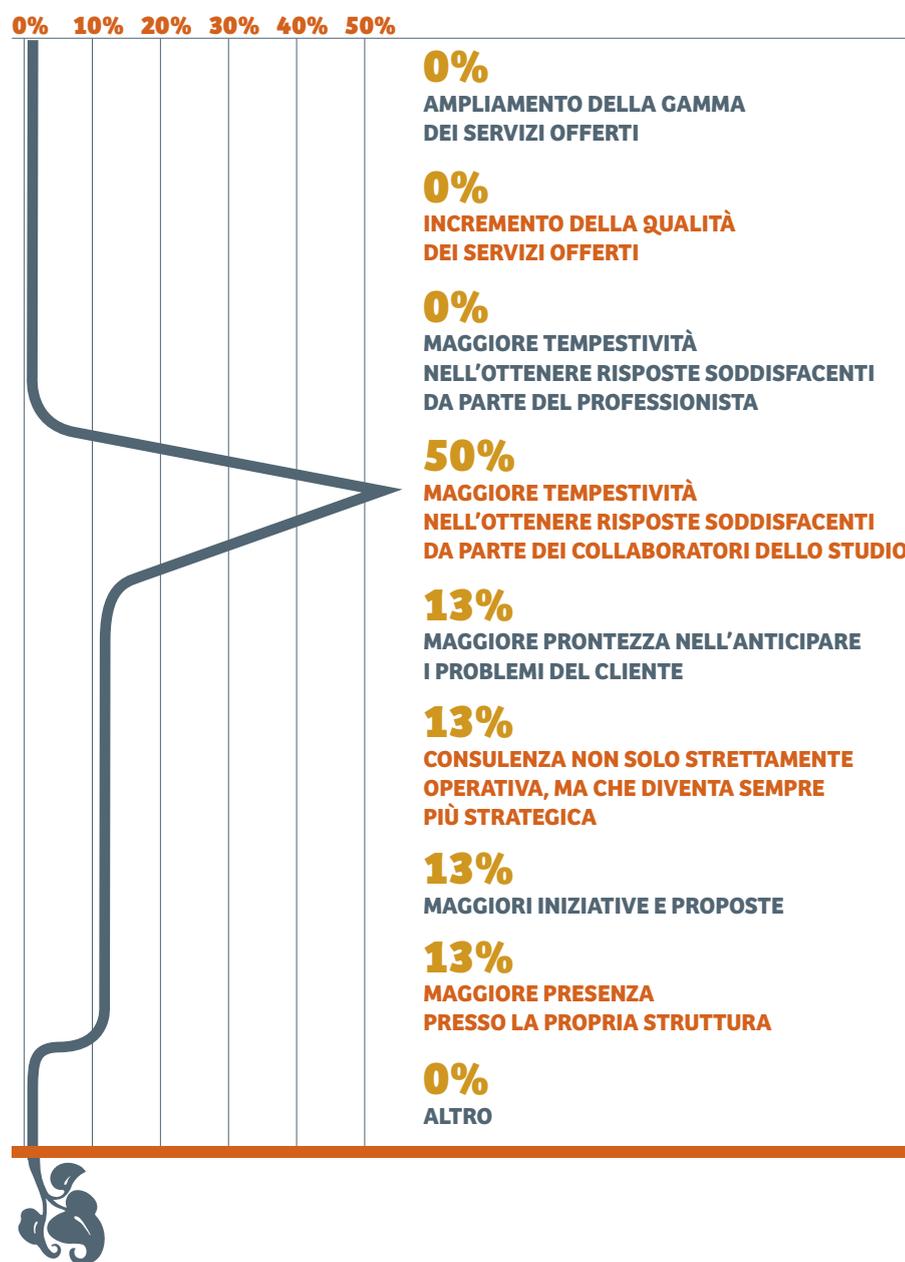


0,0%
LE REFERENZE

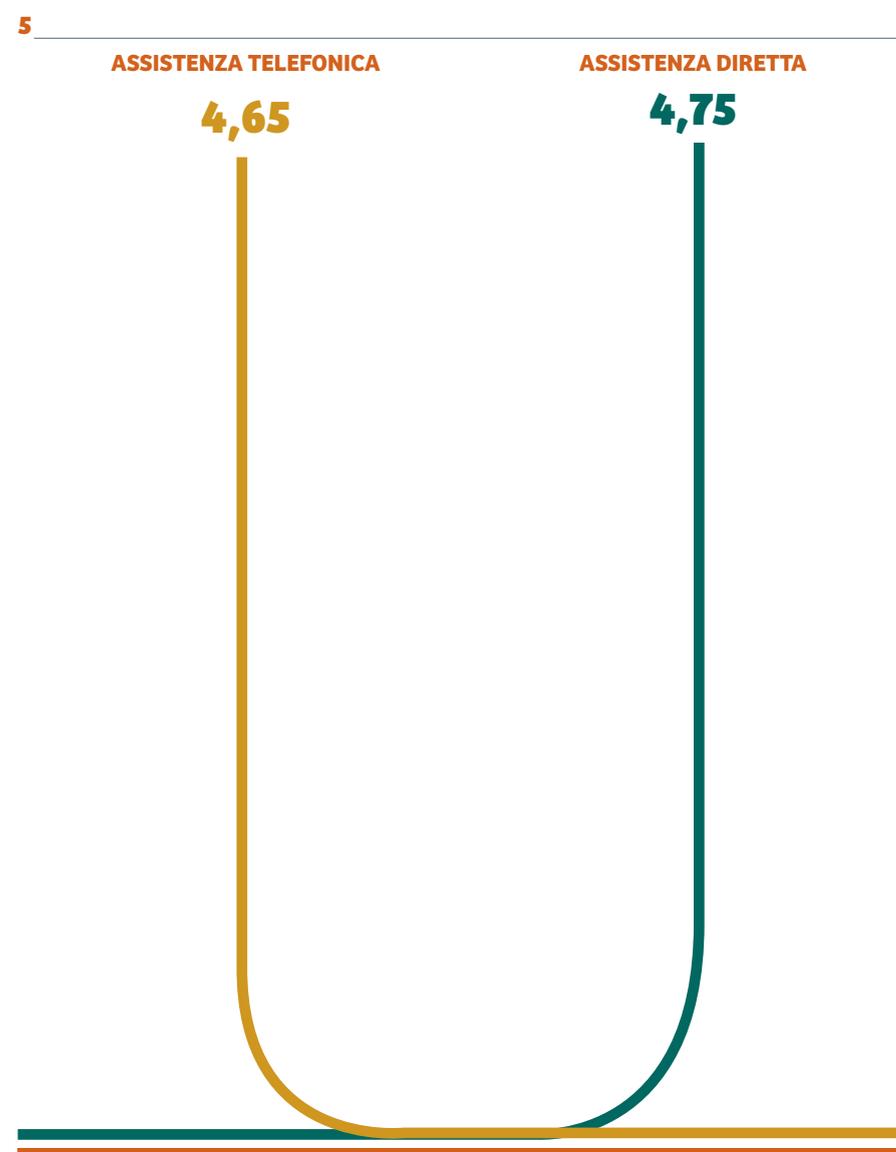


0,0%
ALTRO

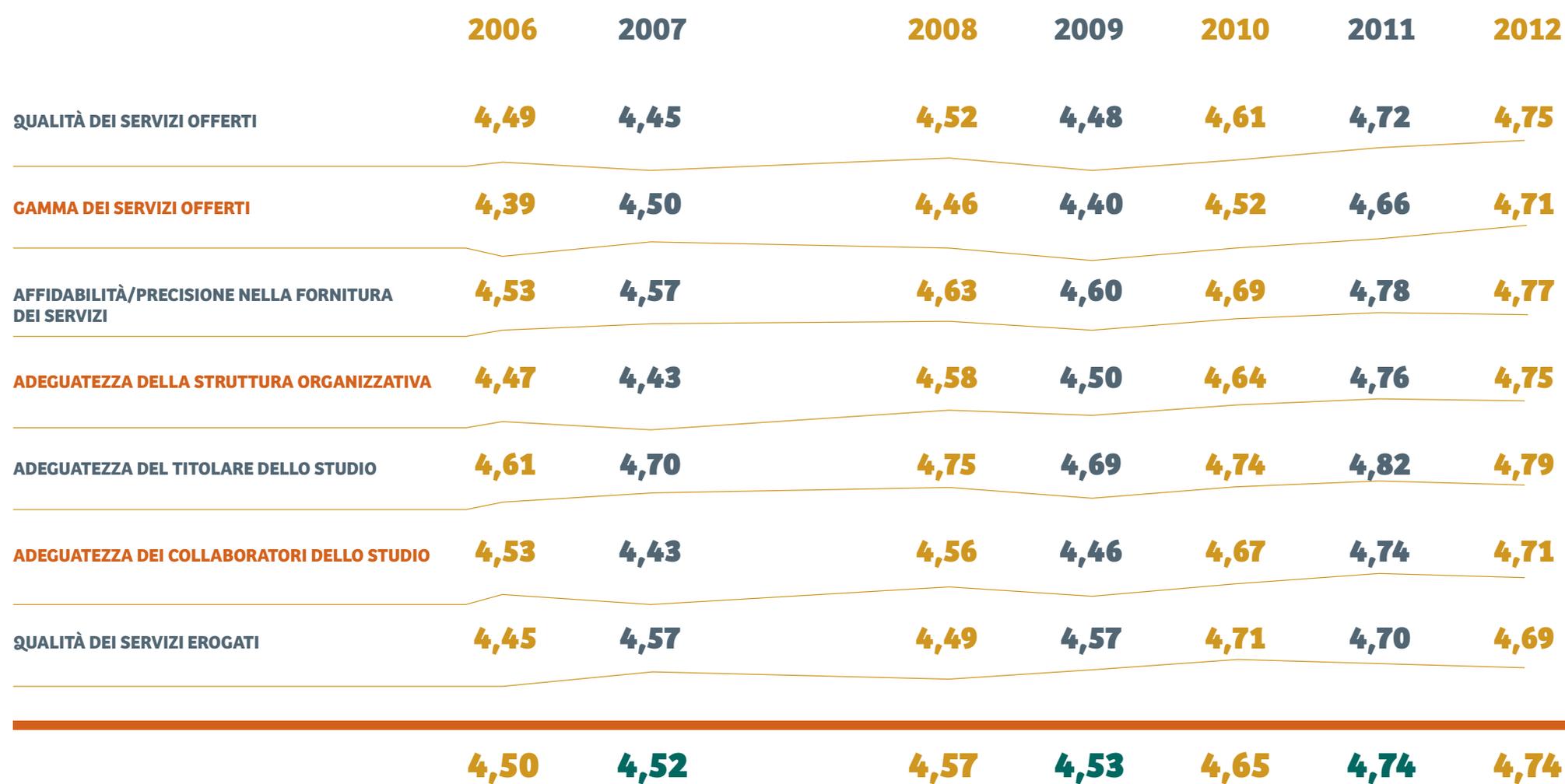
In merito ai **cambiamenti da Voi rilevati negli ultimi 12 mesi**, Vi siete espressi in questo modo:



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



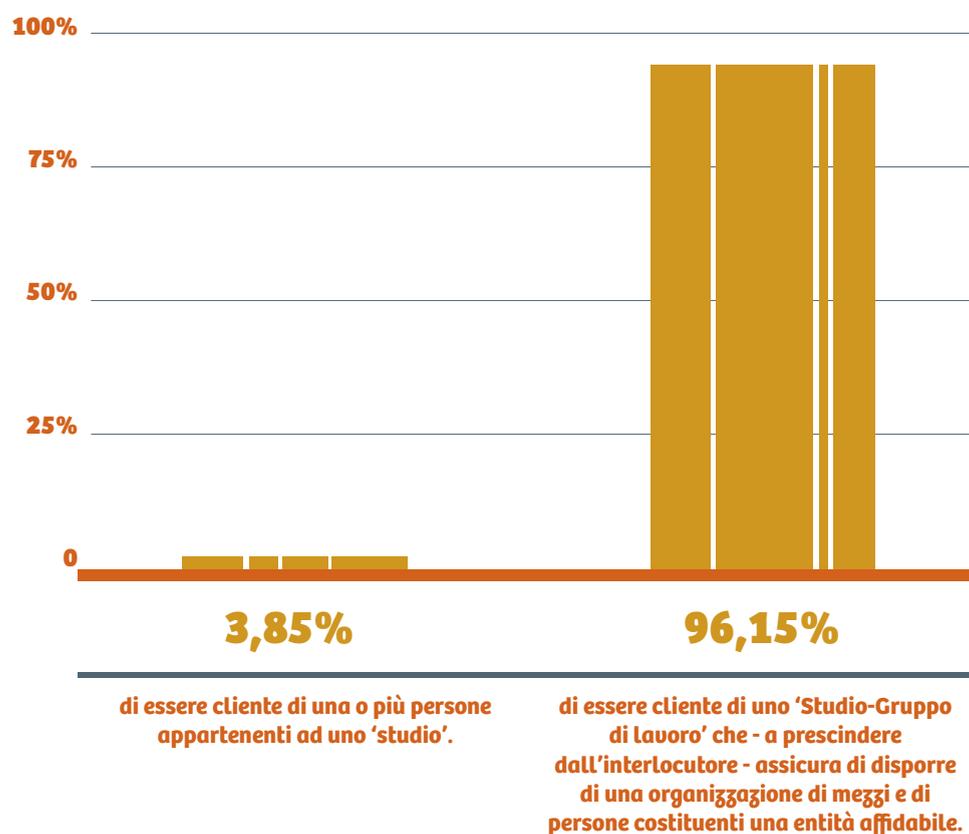
Da una comparazione tra i dati della **performance** rilevata nel periodo **dal 2006 al 2012** si evidenzia un costante apprezzamento, specialmente in relazione alla **qualità dei servizi erogati**:



Il grafico dimostra come si è **consolidato e ulteriormente rafforzato** il Vostro giudizio rispetto alla performance anno Studio.

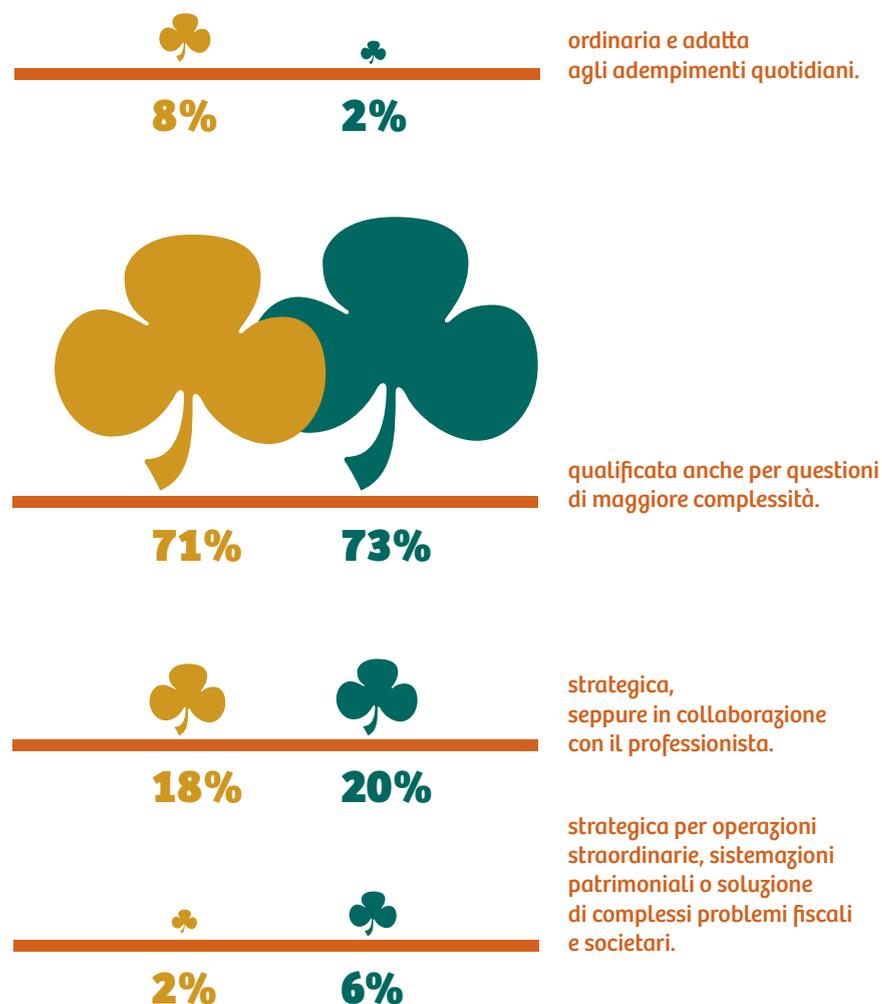
La positiva valutazione ricevuta, pur premiante, non è da considerarsi come un punto di arrivo, ma come un incentivo a fornirVi un servizio **sempre più soddisfacente** e in **continuo miglioramento**, frutto del **lavoro di squadra** e attuato in **sinergia con il cliente**.

La Vostra certezza di essere clienti di **“uno studio-gruppo di lavoro che assicura di disporre di una organizzazione di mezzi e di persone costituenti una entità affidabile”** (espressa con l'apposito quesito sottoposto attraverso il questionario di valutazione) risulta evidente:



È crescente anche la Vostra stima nei confronti del collaboratore/referente abituale, ritenuto capace di **affiancare il professionista in una consulenza ed assistenza sempre più qualificata**:

2011
2012



per un miglioramento continuo lo Studio

Montedoro ha tradotto in un Piano di miglioramento le scelte e le attività verso le quali orientare e concentrare le energie e l'impegno, assumendolo come proprio **Codice di comportamento**, per raggiungere l'obiettivo di una sempre maggior soddisfazione del Cliente. Il Piano di miglioramento si compendia nel fine ultimo di aumentare la soddisfazione del Cliente, attraverso un'assidua e rigorosa cura della preparazione e professionalità da parte di tutto il team che deve concretizzarsi nelle migliori soluzioni e proposte anche in merito a quesiti di elevata complessità.

A questo lo Studio dedica importanti risorse, soprattutto destinate:

- alla quotidiana e sistematica attività interna di formazione e aggiornamento e all'affinamento del sistema di valutazione
- a fidelizzare il Cliente continuando a perseguire la politica improntata alla massima presenza e ad una partecipazione vera alle dinamiche aziendali
- a sviluppare ulteriormente e migliorare il sistema di controllo interno per un monitoraggio sempre più puntuale dei tempi di lavoro ("monitoraggio dell'impegno") e per ottenere un maggior livello di efficienza e dinamismo
- ad un sempre più elevato livello degli obiettivi interni, legati ai processi e ad assicurare maggiormente servizi di Qualità
- ad aumentare, rispetto alle criticità, l'efficacia delle azioni preventive e correttive
- a perseguire, con crescente determinazione, una "innovazione del valore" mantenendo un'organizzazione flessibile e pronta a cogliere sempre ogni opportunità per il Cliente ritraibile dalla nostra professione
- ad esplorare sempre nuove aree della professione e accrescere, così, le ragioni per essere scelti

Il business

Il core business dello Studio Montedoro è costituito da:



La consulenza aziendale, societaria, fiscale e tributaria



Le operazioni di finanza straordinaria, ristrutturazioni aziendali e sistemazione di patrimoni



L'assistenza e difesa tributaria in ogni fase e grado della lite



La revisione e controllo legale dei conti



La redazione di bilanci



La consulenza straordinaria e strategica



La contrattualistica



il controllo di gestione, budgeting, reporting e analisi di bilancio



Le procedure concorsuali e soluzioni per la crisi d'impresa



Soluzioni

Per garantire lo standard di Qualità che si è imposto, **lo Studio si impegna a:**

- definire chiaramente, attraverso le lettere di incarico, i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente per ogni attività o insieme di attività significative;
- condividere col Cliente i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- mantenere la preparazione e la professionalità ottimizzando e personalizzando la quotidiana e sistematica attività di formazione, avendo cura di rafforzare anche il sistema interno di valutazione
- mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ai sensi della **Norma UNI EN ISO 9001:2008** e perseguirne il costante miglioramento;
- mantenere costanti gli investimenti in nuove tecnologie applicabili al campo professionale specifico;
- comunicare annualmente al Cliente le performance ottenute relativamente agli indicatori esposti nella presente Carta dei Servizi e direttamente impattanti sul suo livello di soddisfazione;
- assicurare riscontri concreti al Cliente nell'eventualità di non conformità ascrivibili allo Studio al fine di contenerne e, ove possibile, annullarne le ripercussioni conseguenti.



Obiettivi Gli obiettivi legati ai processi, ovvero ai servizi erogati, che lo Studio ha centrato nel 2012, sono l'84%: infatti su 32 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati, 23 sono stati centrati pienamente e 4 in misura superiore all'80%. **Il risultato è molto elevato.**

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



L'ormai affermato brand **Studio Montedoro** rappresenta l'evidenza riconoscibile della nostra organizzazione, sintetizzandola come importante e sempre pronta ad **affiancare il Cliente per facilitare lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione, la collaborazione costante ed il supporto alla crescita.**

Il brand, difatti, evoca la centralità della figura umana e, prendendo a prestito la M di Montedoro, da un lato, sottolinea la fondamentale e imprescindibile presenza della **"persona-consulente"**, seppur parte di una articolata e strutturata organizzazione, nel rapporto col Cliente mentre, dall'altro lato, può essere inteso come **centralità del Cliente** che contemporaneamente costituisce l'input e l'output di ogni nostro processo del quale, manifestando il proprio grado di soddisfazione, ne misura l'efficacia e la qualità.

Il brand, in special modo il logo, ricorre nuovamente nell'identificare il **Network Studio Montedoro**, creato per mettere stabilmente in rete con il nostro Studio eccellenti professionisti con i quali si condividono incarichi, mission, passione, principi, deontologia, know-how del nostro Sistema di Gestione per la Qualità, e, chiaramente, il brand stesso.

Treia, 18 marzo 2013

Claudio Montedoro



via Roma 6 - 62010 Treia, Macerata
T 0733 217 026 - 0733 189 8008
F 0733 218 063 - 0733 217 291
info@studiomontedoro.it
www.studiomontedoro.it



UNI EN ISO 9001:2008