

Studio ®  
Montedoro



20  
19942014

Il nostro  
impegno  
con voi  
continua

\*carta  
dei servizi  
2014

## \* Carta dei servizi 2014

La Carta dei Servizi 2014 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 2014 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.

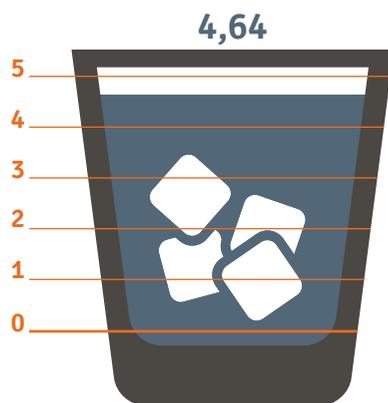


***Nonostante il periodo di congiuntura economica sfavorevole, i nostri Clienti vedono il bicchiere (mezzo) pieno...***

## La soddisfazione del Cliente

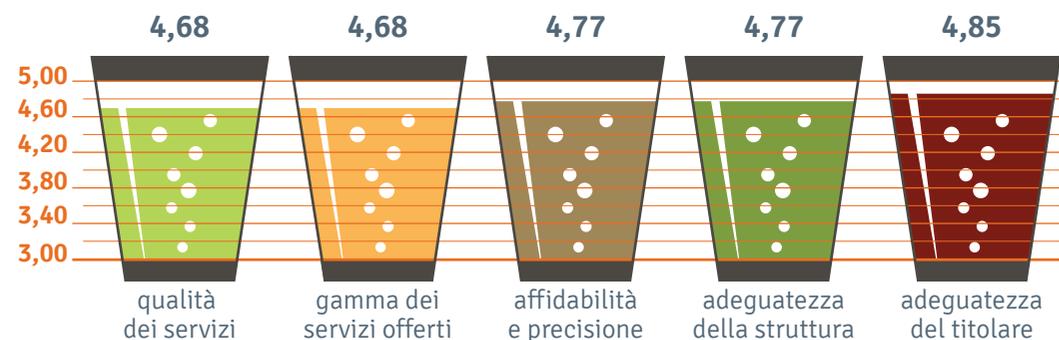
L'analisi e l'elaborazione dei dati rilevati nell'ultimo sondaggio – riferito all'anno 2013 – evidenziano la pressoché massima soddisfazione ed il chiaro apprezzamento da parte dei Clienti nei confronti del nostro lavoro, considerando che i giudizi espressi rientrano, nella quasi totalità, in un range 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 illustrato nel grafico a destra:

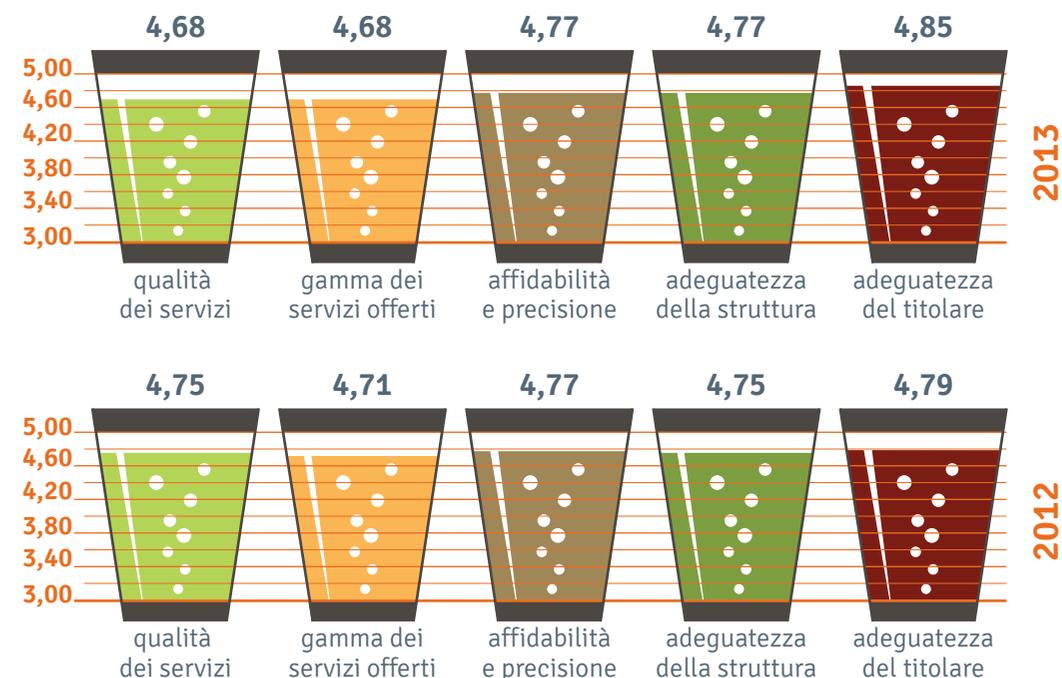


Nel grafico che segue sono rappresentate le opinioni da Voi espresse in merito ad alcuni aspetti ritenuti fondamentali, quali:

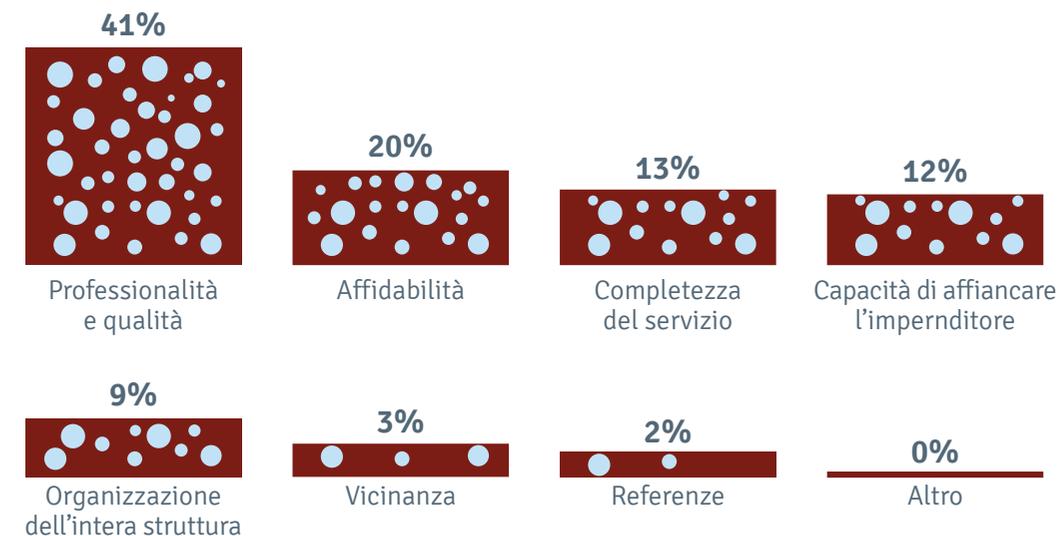
- \* qualità dei servizi offerti;
- \* gamma dei servizi offerti;
- \* affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi;
- \* adeguatezza della struttura organizzativa;
- \* adeguatezza del titolare dello Studio.



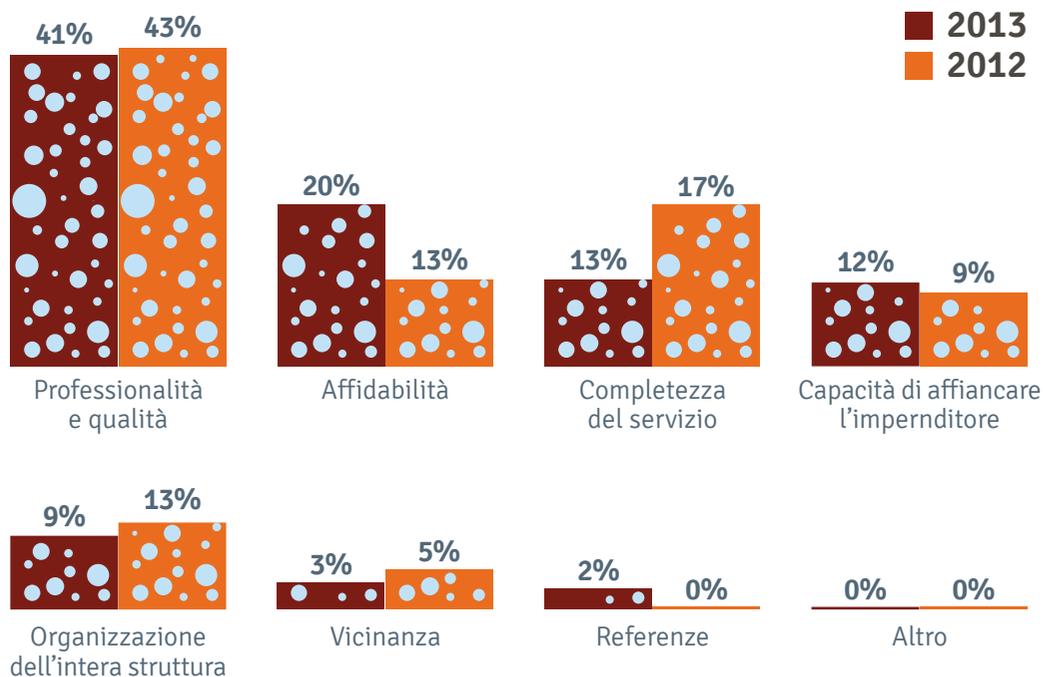
Nel confronto sottostante con le valutazioni rilevate nel periodo precedente, si deduce come il giudizio per i singoli aspetti si mantenga su livelli molto elevati, con variazioni di minima entità.



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



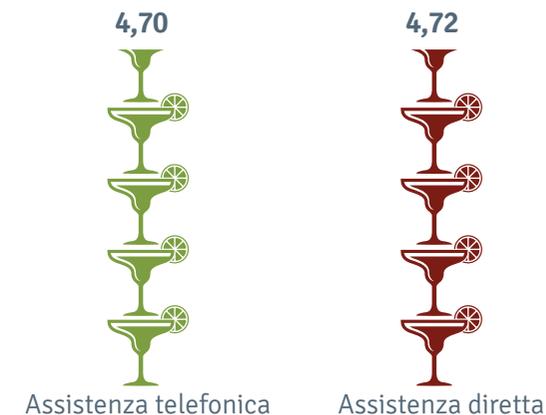
rilevandosi, negli anni, una concentrazione relativamente a *professionalità e qualità* e *affidabilità* dello Studio, rappresentando queste opzioni oltre il 60% delle risposte.



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

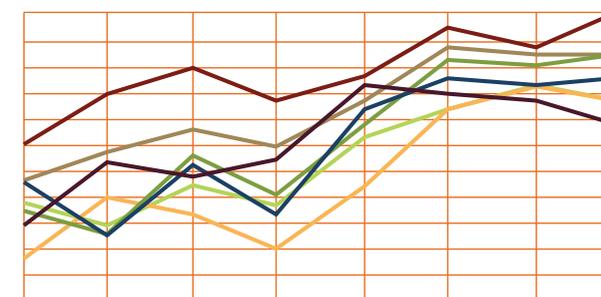


La valutazione media dell'utilità dell'assistenza a Voi prestata risulta la seguente:



Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel periodo dal 2006 al 2013 si evidenzia un costante apprezzamento, specialmente in relazione alla affidabilità/precisione nella fornitura dei servizi, all'adeguatezza della struttura organizzativa, del professionista titolare e dei collaboratori.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Qualità dei servizi offerti	4,49	4,45	4,52	4,48	4,61	4,72	4,75	4,68
Gamma dei servizi offerti	4,39	4,50	4,46	4,40	4,52	4,66	4,71	4,68
Affidabilità/precisione nella fornitura dei servizi	4,53	4,57	4,63	4,60	4,69	4,78	<b>4,77</b>	<b>4,77</b>
Adeguatezza della struttura	4,47	4,43	4,58	4,50	4,64	4,76	<b>4,75</b>	<b>4,77</b>
Adeguatezza del titolare	4,61	4,70	4,75	4,69	4,74	4,82	<b>4,79</b>	<b>4,85</b>
Adeguatezza dei collaboratori	4,53	4,43	4,56	4,46	4,67	4,74	<b>4,71</b>	<b>4,74</b>
Qualità dei servizi erogati	4,45	4,57	4,49	4,57	4,71	4,70	4,69	4,64
<b>Media</b>	<b>4,50</b>	<b>4,52</b>	<b>4,57</b>	<b>4,53</b>	<b>4,65</b>	<b>4,74</b>	<b>4,74</b>	<b>4,73</b>



Il grafico che precede dimostra come si è consolidato il Vostro giudizio rispetto alle performance dello Studio negli anni.

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**.

Come dimostra il grafico sottostante è costante anche la Vostra stima nei confronti del collaboratore/referente abituale, ritenuto capace di affiancare il professionista in una consulenza ed assistenza sempre più qualificata. Infatti il quesito con cui si è chiesto di quale tipologia di consulenza si ritenga capace di prestare il referente abituale ha fatto registrare un incremento per quanto riguarda la valutazione *strategica, sia in collaborazione con il professionista, che in autonomia*, passando dal 26% al 41%, mentre la considerazione del referente come in grado di fornire una consulenza *qualificata per questioni complesse* (ma non strategica) o *adatta solamente ad adempimenti quotidiani* si è complessivamente contratta variando dal 75% al 59%.

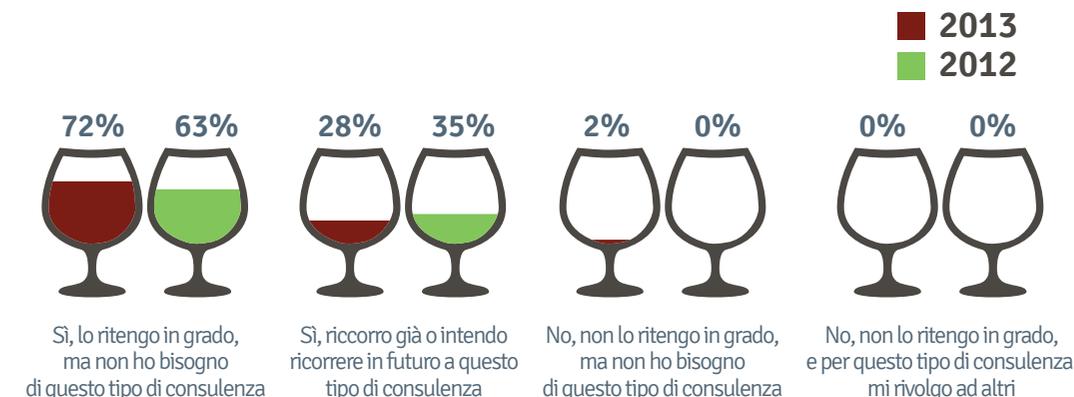
Il dato indica la percezione da parte Vostra di una progressiva qualificazione dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e maturazione professionale.

**Ad oggi, ritiene che il referente/i che si rapporta con lei sia in grado di fornire una consulenza:**



Emerge, infine, che lo Studio è percepito nella totalità dei casi come una struttura in grado di fornire, all'occorrenza, una *consulenza di tipo strategico*.

**Ritiene lo studio in grado di fornirle, se occorrente, una consulenza di tipo strategico anche nel caso di operazioni particolarmente complesse?**



## Il miglioramento continuo

Lo Studio 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 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.

## Le 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.

## Gli obiettivi

**Su 31 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2013, 24 sono stati centrati pienamente e 5 in misura superiore all'80%. Pertanto gli obiettivi individuati in seno ai singoli processi si considerano *centrati* al 94%.**

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



## Il brand e il Network Studio Montedoro

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 marchio stesso.

Studio ®  
Montedoro



[www.studiomontedoro.it](http://www.studiomontedoro.it)

Via Roma, 6  
62010 - Treia - Macerata  
tel 0733 217026 - 0733 1898008  
fax: 0733 218063  
[info@studiomontedoro.it](mailto:info@studiomontedoro.it)