



Studio **m**[®]
Montedoro



UNI EN ISO 9001:2008

Carta dei servizi 2016

Il nostro impegno con Voi...

Carta dei servizi per il 2016

Il nostro impegno con Voi...

La *Carta dei Servizi 2016* 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 fissati per il 2016 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 fondato 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, far propri suggerimenti e rilievi, cercare di anticipare i Vostri bisogni, individuare aree che richiedono maggiore attenzione.





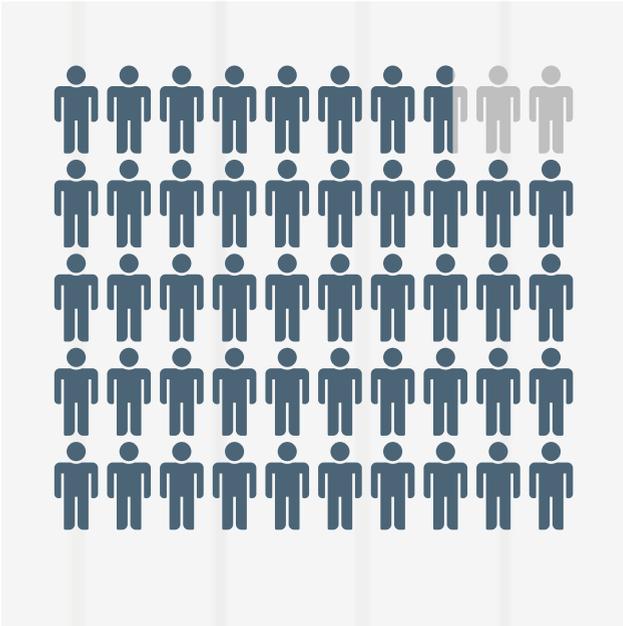
La soddisfazione del Cliente

L'analisi e l'elaborazione dei dati rilevati nell'ultimo sondaggio – riferito all'anno 2015 – evidenziano soddisfazione ed 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 è per noi la misurazione della performance, ovvero del livello di qualità dei servizi offerti.

Il giudizio di sintesi che tutti Voi avete espresso per la valutazione dei servizi erogati dallo Studio è stato: **4,71**

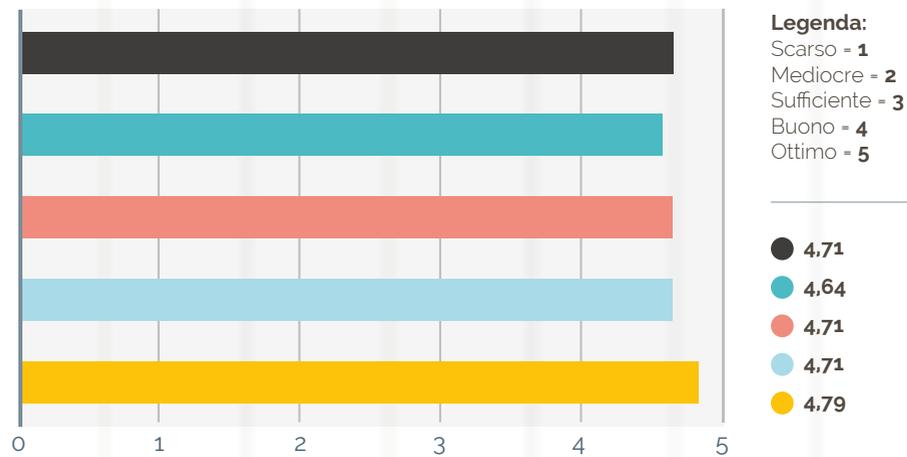
- Legenda:**
Scarso - 1
Mediocre - 2
Sufficiente - 3
Buono - 4
Ottimo - 5



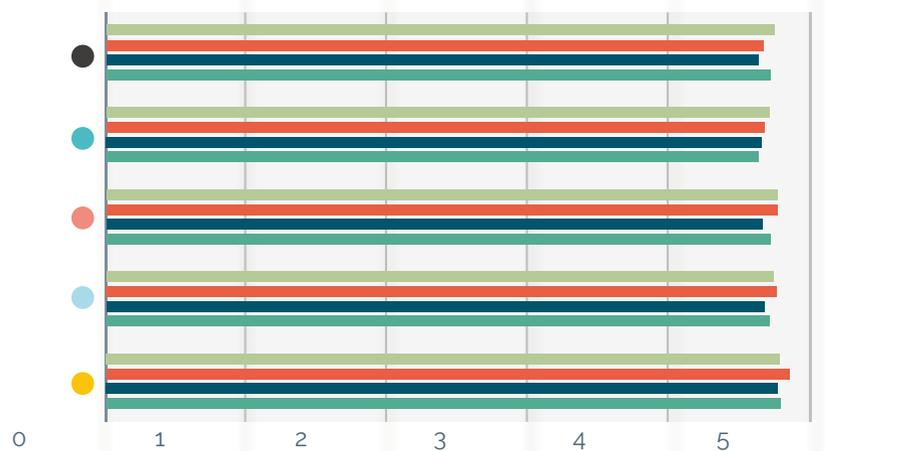
Nei grafici successivi sono rappresentate le opinioni espresse in merito ad alcuni aspetti ritenuti fondamentali.

Vi abbiamo chiesto di esprimere un giudizio in merito ai seguenti aspetti:

- Qualità dei servizi offerti
- Gamma dei servizi offerti
- Affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi
- Adeguatezza della struttura organizzativa
- Adeguatezza del titolare dello Studio

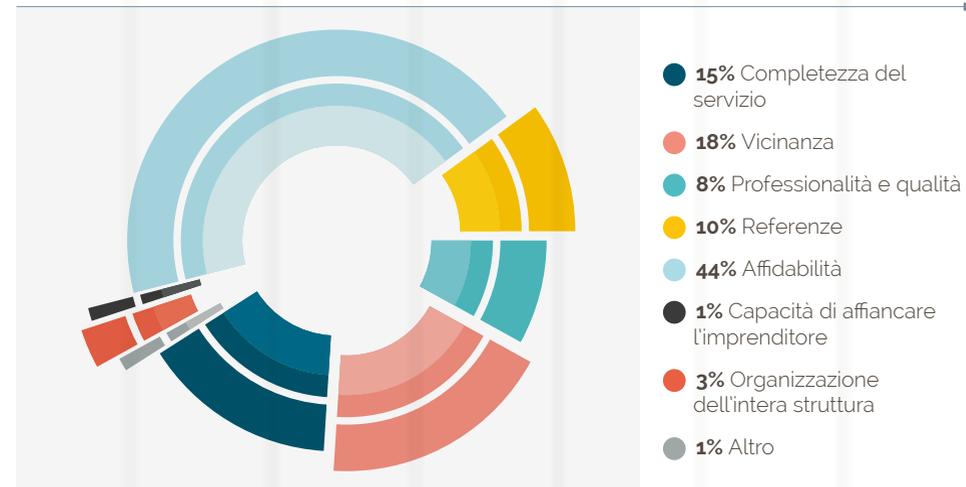


Dal confronto con le medesime valutazioni riferite all'anno precedente, si rilevano minimi ed impercettibili scostamenti e la conferma della soddisfazione in merito alla qualità dei Servizi e all'affidabilità della struttura.

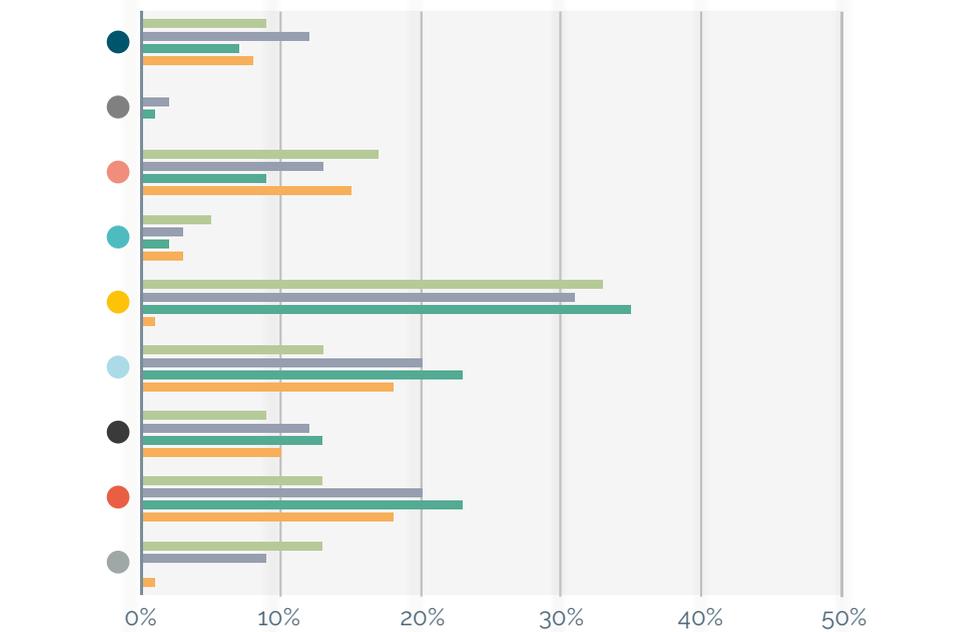


	Qualità dei servizi offerti	Gamma dei servizi offerti	Affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi	Adeguatezza della struttura organizzativa	Adeguatezza del titolare dello Studio
2012	4.75	4.71	4.77	4.75	4.79
2013	4.68	4.68	4.77	4.77	4.85
2014	4.67	4.67	4.67	4.69	4.78
2015	4.71	4.64	4.71	4.71	4.79

Vi abbiamo chiesto quali sono i motivi per i quali Vi servite del nostro Studio:



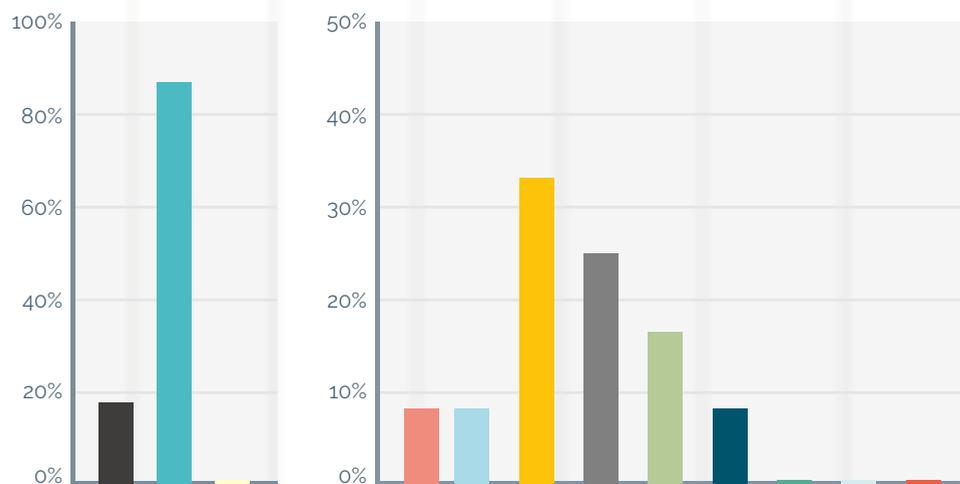
È evidente la concentrazione relativamente a **professionalità e qualità** ed emerge un positivo apprezzamento dell'organizzazione dello Studio nel suo complesso, segno evidente della percezione del valore aggiunto del lavoro di squadra.



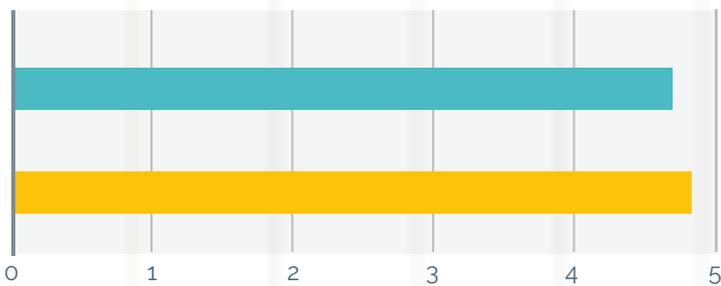
	Completezza del servizio	Prezzo	Vicinanza	Professionalità e qualità	Referenze	Affidabilità	Capacità di affiancare l'imprenditore	Organizzazione dell'intera struttura	Altro
2012	9%	0%	17%	5%	43%	13%	9%	13%	13%
2013	12%	2%	13%	3%	41%	20%	12%	20%	9%
2014	7%	1%	9%	2%	45%	23%	13%	23%	0%
2015	8%	/	15%	3%	1%	18%	10%	18%	1%

Nel corso degli ultimi dodici mesi, quali cambiamenti avete rilevato in merito ai servizi offerti dallo Studio?

- **17%** Sì
- **83%** No, ma sarebbero necessari
- **0%** No, ma NON li ritengo necessari
- **8%** Ampliamento della gamma di servizi offerti
- **8%** Incremento della qualità dei servizi offerti
- **33%** Maggiore tempestività nell'ottenere risposte soddisfacenti da parte del professionista
- **25%** Maggiore tempestività nell'ottenere risposte soddisfacenti da parte dei collaboratori
- **17%** Maggiore prontezza nell'anticipare i problemi del cliente
- **8%** Consulenza non solo strettamente operativa.
- **0%** Maggiore presenza presso la propria struttura
- **0%** Maggiori iniziative e proposte
- **0%** Altro



Come valuta l'utilità dell'assistenza?



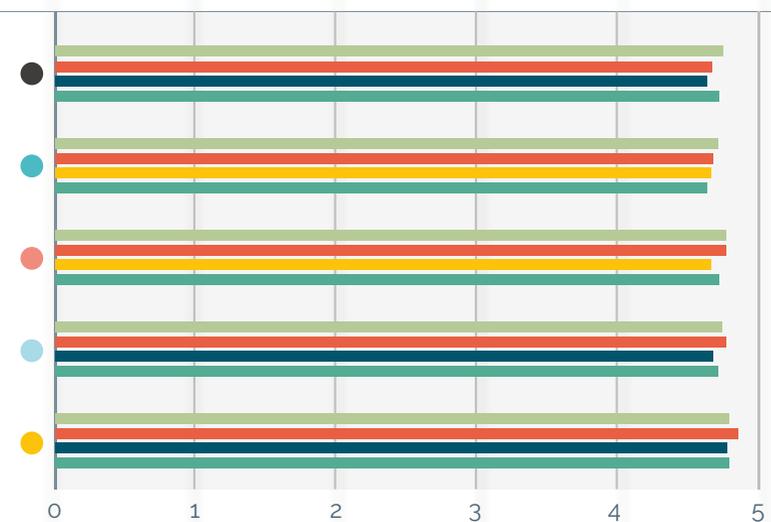
Legenda:
 Scarso - 1
 Mediocre - 2
 Sufficiente - 3
 Buono - 4
 Ottimo - 5

● **4.69** Assistenza telefonica ● **4.79** Assistenza diretta

Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel periodo dal 2008 al 2015, si evidenzia un costante apprezzamento, specialmente in relazione alla qualità dei servizi offerti, e all'adeguatezza della struttura organizzativa, sia nella persona del professionista titolare che dei collaboratori.

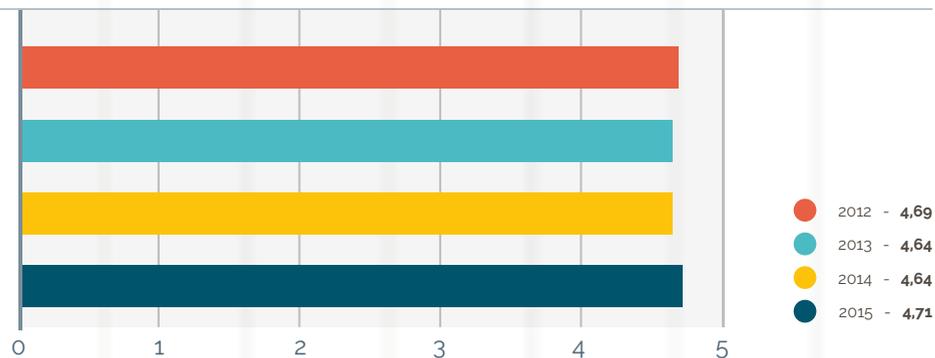
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Qualità dei servizi offerti	4,52	4,48	4,61	4,72	4,75	4,68	4,67	4,76
Gamma dei servizi offerti	4,46	4,40	4,52	4,66	4,71	4,68	4,67	4,63
Affidabilità/precisione nella fornitura di servizi	4,63	4,60	4,69	4,78	4,77	4,77	4,67	4,71
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,58	4,50	4,64	4,76	4,75	4,77	4,69	4,71
Adeguatezza del titolare dello Studio	4,75	4,69	4,74	4,82	4,79	4,85	4,78	4,79
Adeguatezza dei collaboratori dello Studio	4,56	4,46	4,67	4,74	4,71	4,74	4,78	4,79
Qualità dei servizi erogati	4,49	4,57	4,71	4,70	4,69	4,64	4,64	4,71
MEDIA TOTALE	4,57	4,53	4,65	4,74	4,74	4,73	4,70	4,73

Vi abbiamo chiesto di esprimere un giudizio in merito ai seguenti aspetti:

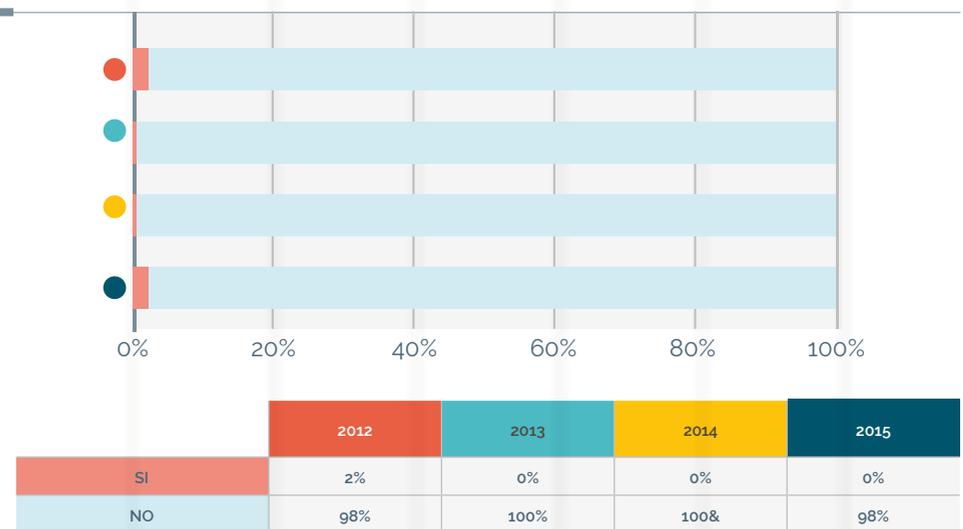


	Qualità dei servizi offerti	Gamma dei servizi offerti	Affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi	Adeguatezza della struttura organizzativa	Adeguatezza del titolare dello Studio
2012	4,75	4,71	4,77	4,75	4,79
2013	4,68	4,68	4,77	4,77	4,85
2014	4,67	4,67	4,67	4,69	4,78
2015	4,71	4,64	4,71	4,71	4,79

Come valuta i servizi erogati dallo Studio?



Ritiene che ci siano dei servizi di cui Lei necessita, ma che lo Studio non Le fornisce?



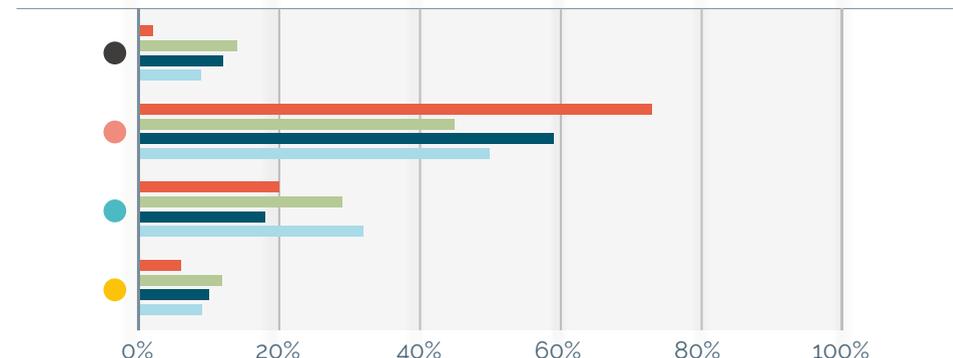
I grafici che precedono dimostrano come si è consolidato il Vostro giudizio rispetto alle performance dello Studio negli anni.

Le valutazioni riscontrate, pur premianti, non sono certo per noi un punto di arrivo, ma un incentivo a fornire un **servizio sempre più soddisfacente** e in **continuo miglioramento**, frutto del **lavoro di squadra** e in **sinergia con Voi clienti**.

Stando al grafico successivo 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**.

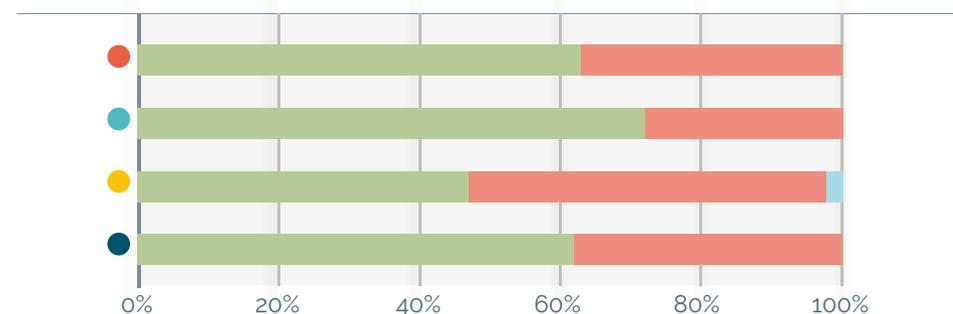
Il dato indica la **percezione da parte Vostra** di una sistematica **qualificazione** dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e maturazione professionale.

Ad oggi, ritiene che i referenti che si rapportano con Lei siano in grado di fornirle una consulenza?



	Consulenza ordinaria e adatta agli adempimenti quotidiani	Consulenza qualificata anche per questioni di maggiore complessità	Consulenza strategica, seppure in collaborazione con il professionista	Consulenza strategica per operaz. straord., sistemaz. patrim. o soluzione di complessi problemi fiscali e societari
2012	2%	73%	20%	6%
2013	14%	45%	29%	12%
2014	12%	59%	18%	10%
2015	9%	50%	32%	9%

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



	2012	2013	2014	2015
SI, lo ritengo in grado, ma non ho bisogno di questo tipo di consulenza	63%	72%	47%	62%
SI, ricorro già o intendo ricorrere in futuro a questo tipo di consulenza	35%	28%	53%	38%
NO, non lo ritengo in grado, ma non ho bisogno di questo tipo di consulenza	2%	0%	0%	0%
NO, non lo ritengo in grado e per questo tipo di consulenza mi rivolgo ad altri professionisti	0%	0%	0%	0%



Il mantenimento della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ed il miglioramento continuo

Lo Studio ha tradotto in un Piano di miglioramento le scelte e le attività verso le quali concentrare le energie e l'impegno, assumendolo come proprio Codice di comportamento, per raggiungere l'obiettivo di una soddisfazione del Cliente sempre maggiore.

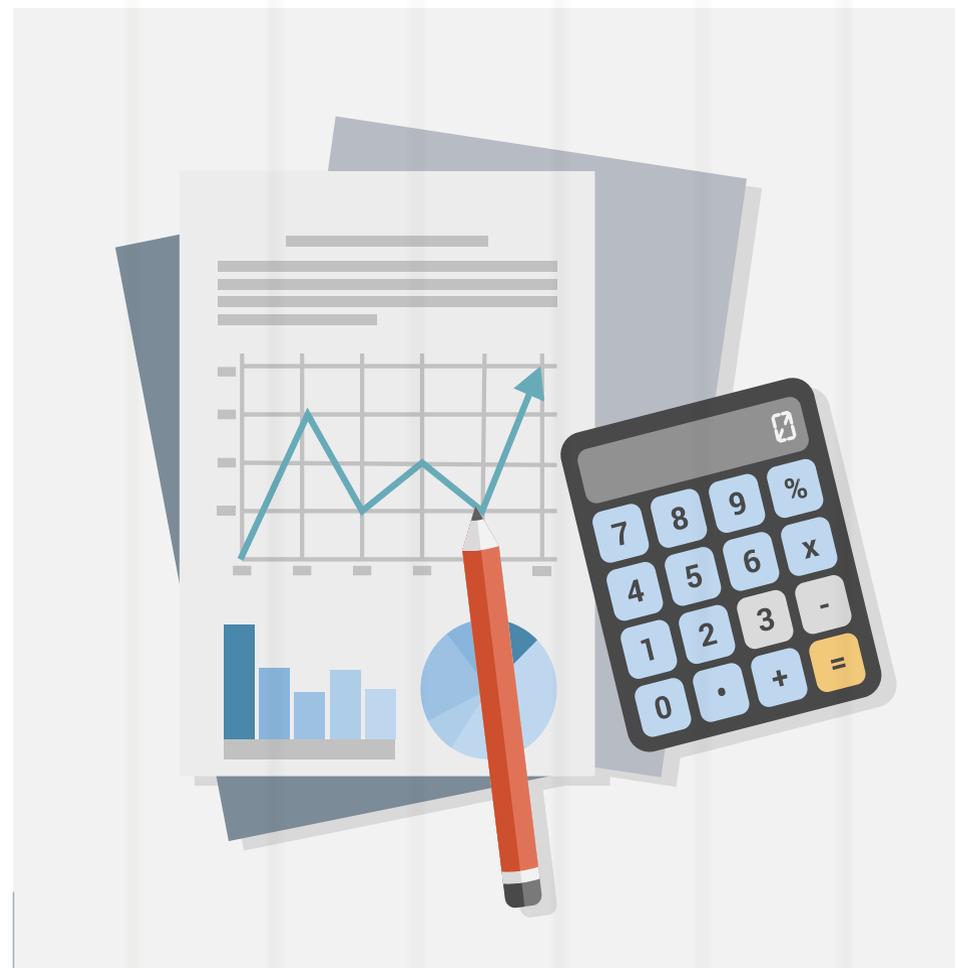
Il Piano di miglioramento si compendia nel fine ultimo di aumentare la soddisfazione del Cliente, attraverso un'assidua e rigorosa cura della preparazione e professionalità da parte di tutto il team, che deve concretizzarsi nelle migliori soluzioni e proposte anche in merito a quesiti di elevata complessità. A questo sono riservate 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 alla 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 ottenere un maggior livello di efficienza e dinamismo;
- agli obiettivi interni legati ai processi sempre più sfidanti 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 adatta a far sì che la nostra professionalità costituisca una opportunità per il Cliente;
- ad esplorare sempre nuove aree della professione ed accrescere, così, le ragioni per essere scelti.

Il Business

Questo è il core business dello Studio:

- consulenza aziendale, societaria, fiscale e tributaria;
- operazioni di finanza straordinaria, ristrutturazioni aziendali e sistemazione di patrimoni;
- assistenza e difesa tributaria in ogni fase e grado della lite;
- revisione e controllo legale dei conti;
- redazione di bilanci;
- consulenza straordinaria e strategica;
- contrattualistica;
- controllo di gestione, budgeting, reporting e analisi di bilancio;
- procedure concorsuali e soluzioni per la crisi d'impresa.



Le soluzioni

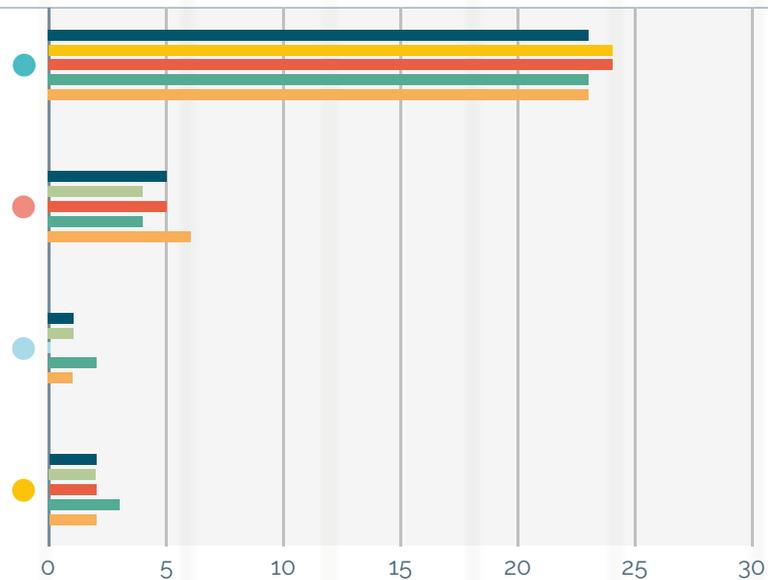
Per garantire lo standard di Qualità che si è imposto, lo Studio si impegna a:

- 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 nuova edizione della Norma UNI EN ISO 9001:2015 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 2015, 23 sono stati centrati pienamente, 5 in misura superiore all'80%, 1 in misura almeno pari al 50% e 2 non centrati, seppure per cause fisiologiche e non attribuibili a carenze dello Studio. Pertanto gli obiettivi individuati in seno ai singoli processi si considerano **centrati al 94%**.

Report Obiettivi 2011-2015



	Obiettivi raggiunti al 100%	Obiettivi maggiori o uguali all' 80%	Obiettivi maggiori o uguali al 50%	Obiettivi inferiori al 50% (OBIETTIVI NON RAGGIUNTI)
2015	23	5	1	2
2014	24	4	1	2
2013	24	5	0	2
2012	23	4	2	3
2011	23	6	1	2

A livello generale lo Studio si pone sempre obiettivi e traguardi ambiziosi, cercando di mantenersi **dinamico e positivo** al fine di diventare sempre più partner di Voi professionisti e imprenditori di successo.



Il brand ed 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 e know-how del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.

Treia, 20 aprile 2016

Claudio Montedoro



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

