



Studio   
Montedoro

**IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI**  
CARTA DEI SERVIZI 2018



UNI EN ISO 9001:2015



La Carta dei Servizi 2018 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 2018 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 2017 – evidenziano un **elevato grado di soddisfazione** ed un 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 è per noi la misurazione della performance, ovvero del livello di qualità dei servizi offerti.

Nei grafici che seguono abbiamo rappresentato il **giudizio** espresso per la valutazione di alcuni aspetti ritenuti fondamentali.

### **LE PERSONE CHE LAVORANO INSIEME VINCONO.**

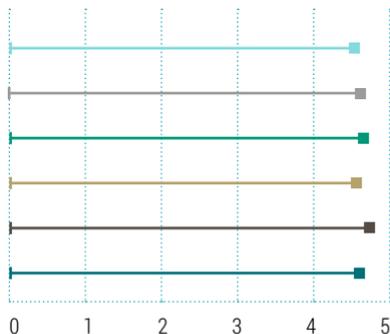
SIAMO INDIVIDUALITÀ CAPACI, PREPARATE E AMBIZIOSE, ALLE QUALI INTERESSA COLLABORARE E COMPLETARSI A VICENDA, PURCHÉ LO **STUDIO MONTEODORO** SIA VINCENTE.



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

**LEGENDA:**

- 1 = SCARSO
- 2 = MEDIOCRE
- 3 = SUFFICIENTE
- 4 = BUONO
- 5 = OTTIMO



**4,61** → Qualità dei servizi offerti

**4,71** → Gamma dei servizi offerti

**4,72** → Precisione nella erogazione dei servizi

**4,63** → Adeguatezza della struttura organizzativa

**4,80** → Adeguatezza del Titolare dello Studio

**4,67** → Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda

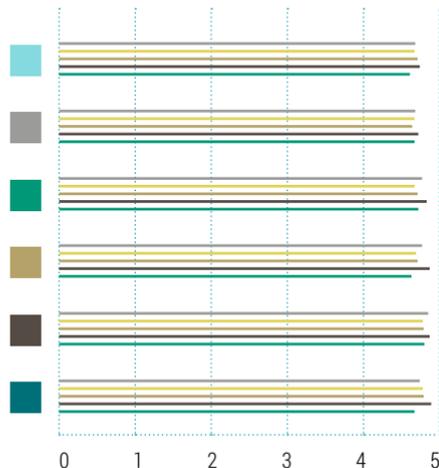


*Siamo consapevoli di ciò che conosciamo bene e della nostra esperienza.*

*Però, sappiamo bene che l'esperienza deve essere solo ciò che siamo oggi e che il ripetersi delle esperienze non fa crescere.*

*Ragion per cui, il nostro modello organizzativo prevede l'impegno quotidiano del miglioramento continuo e di imparare ancora tanto.*

Dal confronto con le medesime valutazioni riferite all'anno precedente, si rileva che i giudizi sono sostanzialmente allineati e stabili nel tempo.



**LEGENDA:**

- 1 = SCARSO
- 2 = MEDIOCRE
- 3 = SUFFICIENTE
- 4 = BUONO
- 5 = OTTIMO

- 2013 = —
- 2014 = —
- 2015 = —
- 2016 = —
- 2017 = —

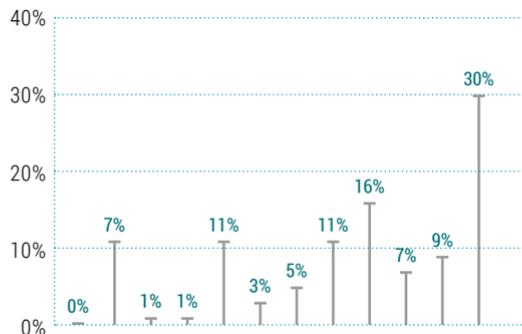
Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel periodo dal 2010 al 2017, si evidenzia un apprezzamento costante. La tabella seguente, infatti, dimostra come si è consolidato nel tempo il Vostro giudizio rispetto alle performance dello Studio.

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

CONFRONTO MEDIA GIUDIZI - ANNI 2010 / 2017	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Qualità dei servizi offerti	4,61	4,72	4,75	4,68	4,67	4,76	4,74	4,61
Gamma dei servizi offerti	4,52	4,66	4,71	4,68	4,67	4,63	4,72	4,71
Precisione nella erogazione dei servizi	4,69	4,78	4,77	4,77	4,67	4,71	4,83	4,72
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,64	4,76	4,75	4,77	4,69	4,71	4,87	4,63
Adeguatezza del Titolare dello Studio	4,74	4,82	4,79	4,85	4,78	4,79	4,87	4,80
Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda	4,67	4,74	4,71	4,74	4,78	4,79	4,89	4,67
<b>Media</b>	<b>4,65</b>	<b>4,75</b>	<b>4,75</b>	<b>4,75</b>	<b>4,71</b>	<b>4,73</b>	<b>4,82</b>	<b>4,69</b>

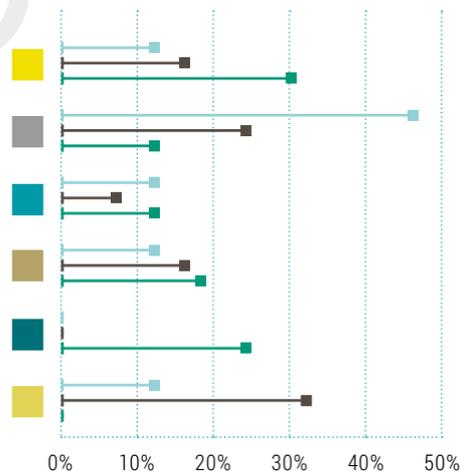
*Vi abbiamo chiesto quali sono i motivi per i quali Vi servite del nostro Studio:*

- 0%** → La radicazione nel territorio
- 7%** → La fidelizzazione pluriennale
- 1%** → La certificazione ISO
- 1%** → Il marchio
- 11%** → La qualità
- 3%** → La vicinanza
- 5%** → Le referenze
- 11%** → La completezza del servizio
- 16%** → La garanzia di affidabilità
- 7%** → La capacità di affiancare l'imprenditore
- 9%** → L'organizzazione dell'intera struttura
- 30%** → La professionalità



È evidente la concentrazione relativamente a "professionalità" (30%), "garanzia di affidabilità" (16%), "qualità" (11%), "completezza del servizio" (11%), "organizzazione dell'intera struttura" (9%).

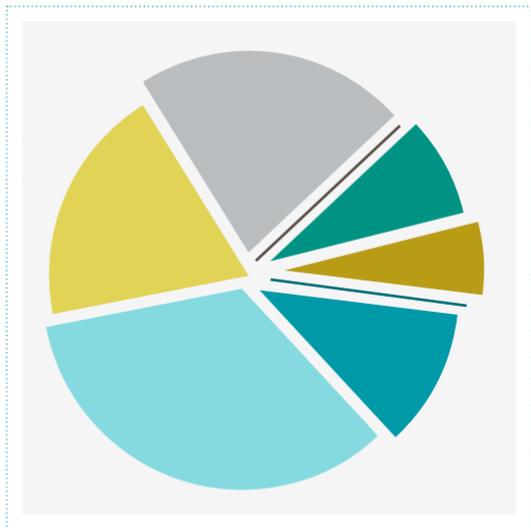
Vi abbiamo chiesto come migliorare l'utilità dell'assistenza da parte dello Studio:



Si evidenzia costante anche la Vostra stima nei confronti del collaboratore/referente abituale. 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. La formazione viene infatti ritenuta elemento essenziale ed imprescindibile per l'esercizio corretto dell'attività professionale, ancora di più se si punta al miglioramento continuo e si ambisce ad essere partner fondamentale dei Clienti. La formazione intesa in questo senso crediamo che non conosca sosta.

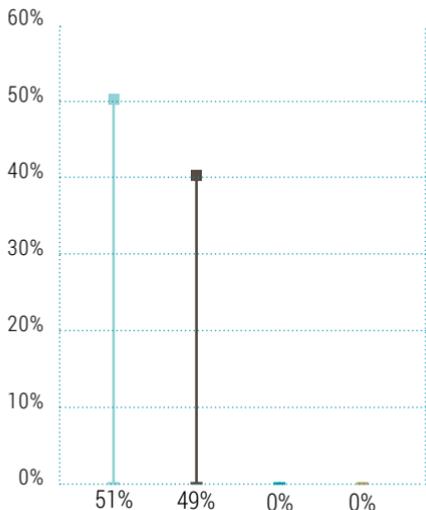
	Aumentando la frequenza degli incontri	Aumentando la tempestività e la sollecitudine degli interventi e della risoluzione dei problemi	Ricordando in modo più puntuale le scadenze	Fornendo maggiori aggiornamenti sulle questioni normative che riguardano la Sua impresa	Fornendo attività di formazione direttamente in Azienda o presso lo Studio	Altro (specificare)
2015	13%	47%	13%	13%	0%	13%
2016	17%	25%	8%	17%	0%	33%
2017	31%	13%	13%	19%	25%	0%

Ad oggi come valuta il *Professionista dello Studio col quale si rapporta abitualmente*:



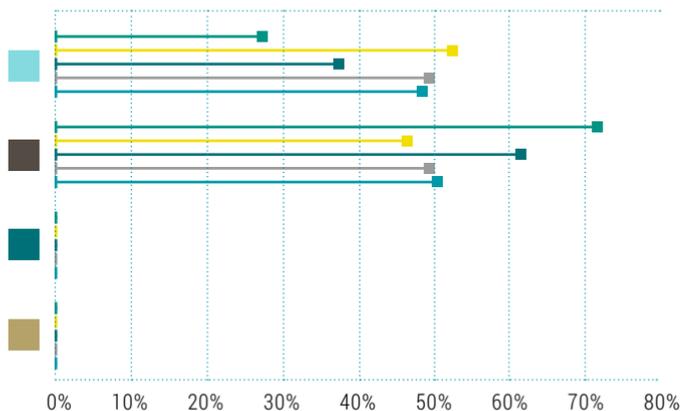
- 19%** → È in grado di fornire una consulenza strategica, seppure in collaborazione con il team dello Studio
- 34%** → È in grado di fornire una consulenza qualificata anche per questioni di maggiore complessità
- 11%** → È in grado di fornire una consulenza ordinaria e adatta agli adempimenti quotidiani
- 0%** → Ha bisogno del supporto del team per fornirvi lo standard di qualità che ritiene adeguato
- 6%** → È allineato con gli standard di qualità che Lei si attende dallo Studio
- 8%** → È tempestivo nel fornire risposte soddisfacenti
- 0%** → È disponibile ma scarsamente professionale
- 22%** → È adeguato e professionale

Ritiene lo Studio in grado di fornirLe, all'occorrenza, una **consulenza di tipo strategico anche nel caso di operazioni e questioni particolarmente complesse:**



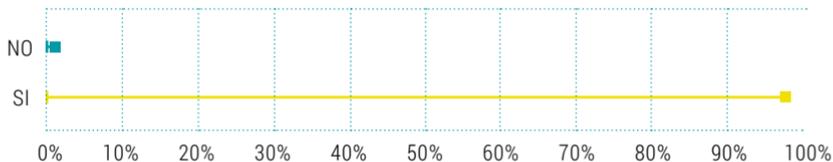
Emerge, infine, dal sondaggio che lo Studio è percepito nella totalità dei casi come una struttura in grado di fornire, all'occorrenza, una "consulenza di tipo strategico".

- Sì, lo ritengo in grado, ma non ho bisogno di questo tipo di consulenza
- Sì, ricorro già e intendo ricorrere in futuro a questo tipo di consulenza
- No, non lo ritengo in grado, ma non ho bisogno di questo tipo di consulenza
- No, non lo ritengo in grado e per questo tipo di consulenza mi rivolgo ad altri professionisti



	2013	2014	2015	2016	2017
Contabilità analitica	0%	0%	0%	0%	0%
Contabilità ordinaria	0%	0%	0%	0%	0%
Consulenza tributaria	28%	53%	38%	50%	49%
Consulenza patrimoniale	72%	47%	62%	50%	51%

Ritiene che ci siano dei **servizi di cui Lei necessita che, seppur rientranti tra le attribuzioni proprie della figura del Commercialista, lo Studio non le fornisce?**



■ 2%  
 ■ 98% → Contabilità analitica



## 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;

SAPPIAMO ACCOMPAGNARVI SEMPRE, OGNI VOLTA RINNOVANDO **RISORSE IMPENSABILI** SE LA META LO RICHIEDE



UN METODO DI  
LAVORO BASATO  
SU FORMAZIONE  
E ESPERIENZA  
APPLICATE BENE: UN  
SISTEMA DI QUALITÀ  
CERTIFICATO  
SECONDO LO  
STANDARD  
ISO 9001-2015.

- 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 un'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;
- consulenza del lavoro



FACCIAMO **CONSULENZA ALLE IMPRESE** MA SAPPIAMO  
LEGGERE I CONTESTI, PERSONALIZZARE LE RISPOSTE, CAPIRE I  
DESIDERI DEL CLIENTE E **ANTICIPARNE I BISOGNI**

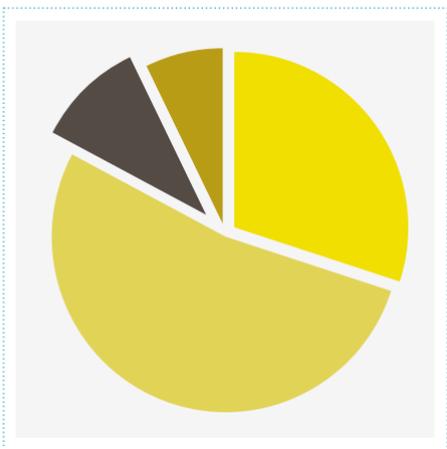
## Le soluzioni

PROFESSIONISTI CHE  
VOGLIONO ESSERE  
SEMPRE IL MEGLIO  
DI CIÒ CHE SONO PER  
RENDERE POSSIBILI  
LE SFIDE DELLE  
IMPRESE

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 9001:2015 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 30 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2017, il 90% sono stati centrati.

- 53%** → Obiettivi raggiunti al 100%
- 30%** → Obiettivi maggiori o uguali all'80%
- 7%** → Obiettivi maggiori o uguali al 50%
- 10%** → Obiettivi inferiori al 50% (obiettivi non raggiunti)

Gli obiettivi sui quali ci mettiamo alla prova attengono alla misurazione dell'efficacia delle azioni poste in essere e dell'efficienza dell'operatività. Pertanto essi puntano principalmente al rispetto di una puntuale tempistica di evasione delle richieste e, laddove sia possibile, all'anticipo rispetto alla scadenza di legge.

A livello generale lo Studio si pone sempre obiettivi e traguardi ambiziosi, cercando di mantenersi "dinamico" e maggiormente "propositivo" 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 un'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 NOSTRO MODELLO ORGANIZZATIVO  
PREVEDE L'IMPEGNO QUOTIDIANO DEL  
MIGLIORAMENTO CONTINUO E DI IMPARARE  
ANCORA TANTO.



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 altri professionisti con i quali si condividono incarichi, mission, passione, principi, deontologia e know-how del nostro **Sistema di Gestione per la Qualità**.

Treia, 30/04/2018

Claudio Montedoro



LA QUALITÀ COME SCELTA STRATEGICA  
E IRREVERSIBILE. LA QUALITÀ COME UN  
DOVERE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE.





# Studio Montedoro

Consulenza Societaria,  
Aziendale e Tributaria  
Revisione Contabile



UNI EN ISO 9001:2015

Via Roma, 6 - 62010 Treia [MC]  
Tel. 0733 217026 - 0733 1898008  
Fax 0733 218063 - 0733 217291  
[info@studiomontedoro.it](mailto:info@studiomontedoro.it)  
[www.studiomontedoro.it](http://www.studiomontedoro.it)  
[in/company/studiomontedoro/](https://www.linkedin.com/company/studiomontedoro/)