

Studio Montedoro

IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI
CARTA DEI SERVIZI 2020



UNI EN ISO 9001:2015



*“Cominciate
col fare ciò che
è necessario,
poi ciò che è
possibile.
E all’improvviso
vi sorprenderete
a fare
l’impossibile.”*

San Francesco d'Assisi
1182 - 4.10.1226

Carta dei Servizi per il 2020

Il nostro impegno con Voi...

La Carta dei Servizi 2020 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 2020 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 2019 - 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.





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

4,70 → Qualità dei servizi offerti

4,68 → Gamma dei servizi offerti

4,73 → Precisione nella erogazione dei servizi

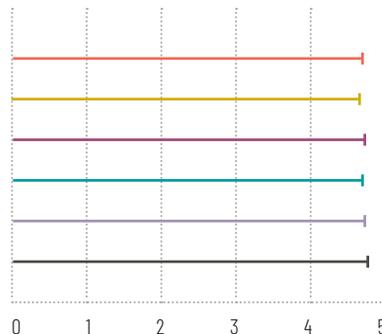
4,70 → Adeguatezza della struttura organizzativa

4,73 → Adeguatezza del Titolare dello Studio

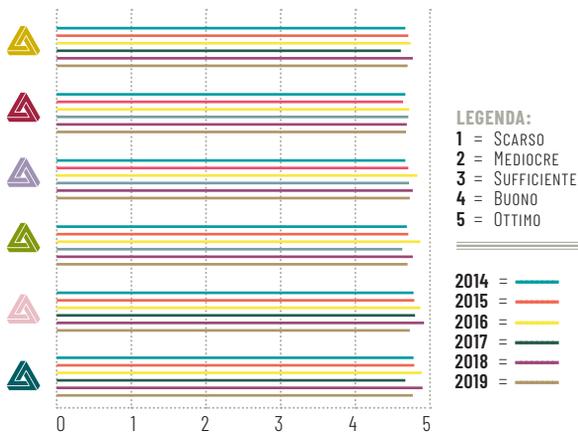
4,77 → Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda

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



...Gli Studi professionali non sono esenti dall'analisi che essi stessi propongono alle aziende loro Clienti. Introdurre criteri di misurazione della produttività in uno Studio professionale è uno dei passi per strutturare un metodo di lavoro efficace...



Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel periodo dal 2014 al 2019, si evidenzia un apprezzamento costante. La tabella seguente, infatti, dimostra come si è consolidato nel tempo il Vostro giudizio rispetto alle performance dello Studio.

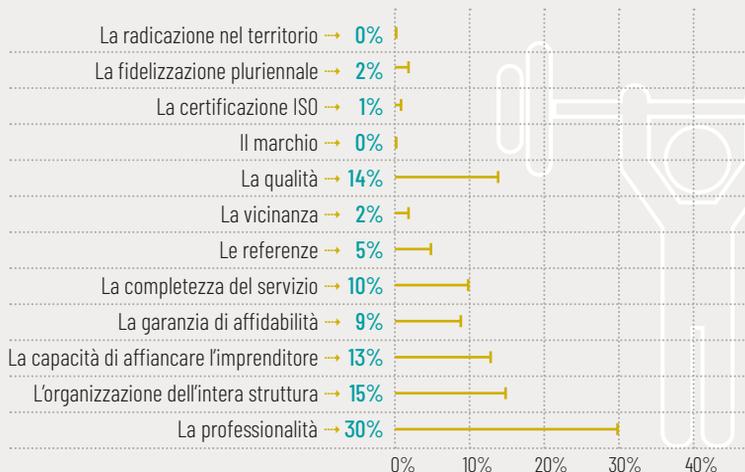
CONFRONTO MEDIA GIUDIZI - ANNI 2014 / 2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Qualità dei servizi offerti	4,67	4,76	4,74	4,61	4,77	4,70
Gamma dei servizi offerti	4,67	4,63	4,72	4,71	4,69	4,68
Precisione nella erogazione dei servizi	4,67	4,71	4,83	4,72	4,77	4,73
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,69	4,71	4,87	4,63	4,77	4,70
Adeguatezza del Titolare dello Studio	4,78	4,79	4,87	4,80	4,92	4,73
Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda	4,78	4,79	4,89	4,67	4,90	4,77
	4,71	4,73	4,82	4,69	4,80	4,72



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**.



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

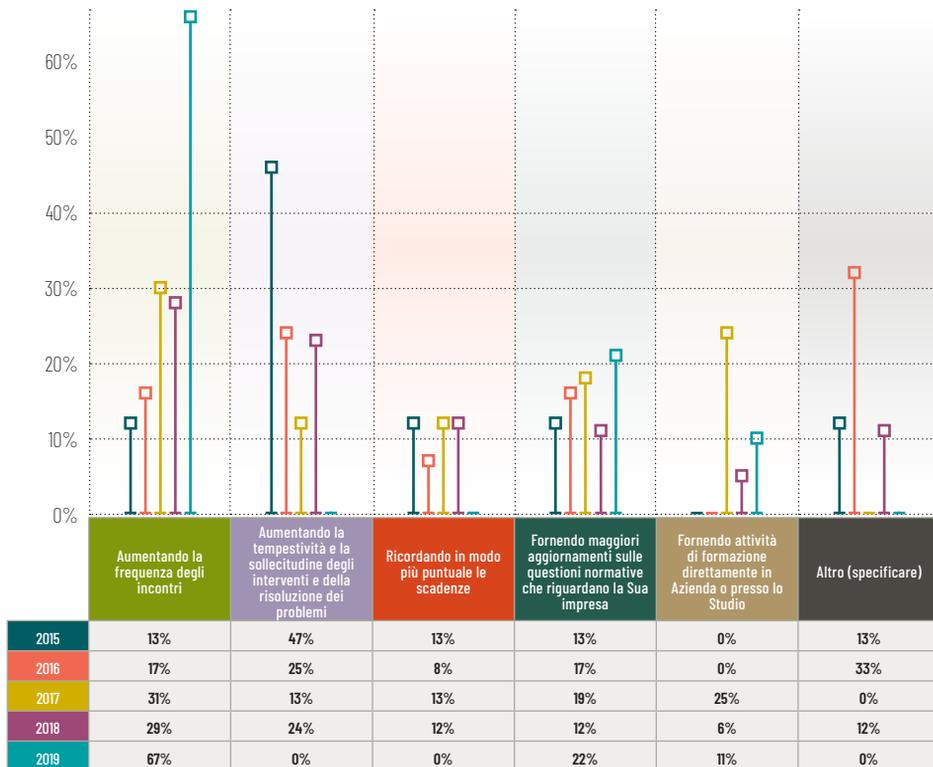


È emerso dall'analisi sul 2019 che i Clienti si affidano allo Studio principalmente perché ne apprezzano la professionalità (30%), l'organizzazione della struttura (15%), la qualità (14%), la completezza del servizio (10%), che lo ritengono in grado di fornire una garanzia di affidabilità (9%). Il 100% ha risposto che ritiene lo Studio in grado di fornire, all'occorrenza, una consulenza di tipo strategico e in caso di operazioni particolarmente complesse, il 54% già ne usufruisce.

Per quanto riguarda la valutazione dell'assistenza fornita dallo Studio, si registra un giudizio sostanzialmente stabile nel tempo, ovvero che la frequenza con la quale i Clienti entrano in contatto con lo Studio viene ritenuta assolutamente sufficiente (il 100% ha così risposto), giudicata ottima nel 58% dei casi, buona nel restante 43%.



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



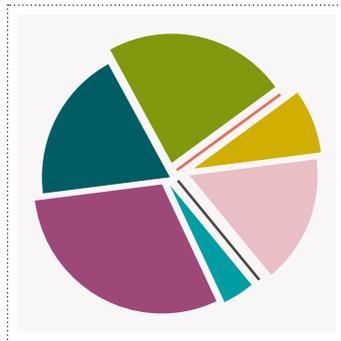
Si evidenzia costante anche la Vostra stima nei confronti del collaboratore/referente abituale. Il dato indica la **percezione da parte Vostra** di una sistematica qualificazione dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e **maturazione** professionale. La formazione viene infatti 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. Riguardo ai professionisti i Clienti manifestano piena fiducia nelle capacità dimostrate e li ritengono in grado di fornire una consulenza anche maggiormente qualificata rispetto all'ordinario (hanno risposto in questo modo il 29% dei Clienti).



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

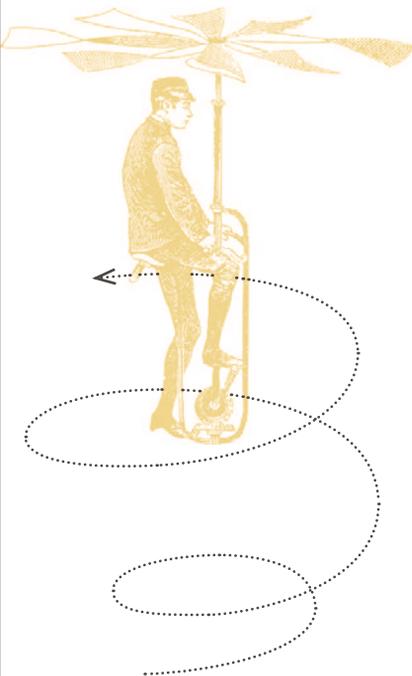
- 19%** → È in grado di fornire una consulenza strategica, seppure in collaborazione con il team dello Studio
- 23%** → È adeguato e professionale
- 0%** → È disponibile ma scarsamente professionale
- 8%** → È tempestivo nel fornire risposte soddisfacenti
- 16%** → È allineato con gli standard di qualità che Lei si attende dallo Studio
- 0%** → Ha bisogno del supporto del team per fornirvi lo standard di qualità che ritiene adeguato
- 4%** → È in grado di fornire una consulenza ordinaria e adatta agli adempimenti quotidiani
- 30%** → È in grado di fornire una consulenza qualificata anche per questioni di maggiore complessità



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**.



Il miglioramento continuo

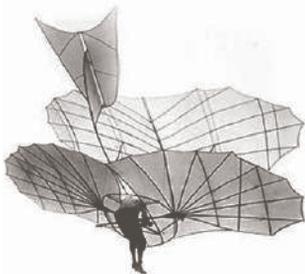


Lo Studio ha tradotto in un Piano di miglioramento le scelte e le attività verso le quali concentrare le energie e l'impegno, assumendolo come proprio Codice di comportamento, per raggiungere l'obiettivo di una soddisfazione del Cliente sempre maggiore.

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;



Le soluzioni

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

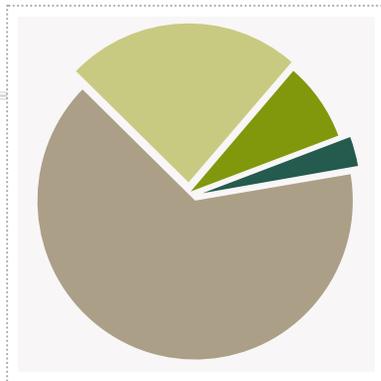
- ▶ definire chiaramente, attraverso le lettere di incarico, i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente per ogni attività o insieme di attività significative;
- ▶ condividere col Cliente i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ▶ mantenere la preparazione e la professionalità, 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 9001:2015 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

- 65%** → Obiettivi raggiunti al 100%
- 24%** → Obiettivi maggiori o uguali all'80%
- 8%** → Obiettivi maggiori o uguali al 50%
- 3%** → 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.

Su 37 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2019, il 97% riteniamo che si possano considerare centrati.

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

Treia, 18/03/2020

Claudio Montedoro



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
www.studiomontedoro.it
[in/company/studiomontedoro/](https://www.linkedin.com/company/studiomontedoro/)

