



Studio ®
Montedoro

IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI
CARTA DEI SERVIZI 2021



UNI EN ISO 9001:2015



“

*Chi ha un perché abbastanza forte,
può superare qualsiasi come.*

F. W. NIETZSCHE

”

Carta dei Servizi per il 2021 *Il nostro impegno con Voi...*

La Carta dei Servizi 2021 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 2021 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 vengono sottoposti ai suoi Clienti, in modo da coglierne ogni esigenza, farne propri suggerimenti e rilievi, cercare di anticiparne i 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 2020 - 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:

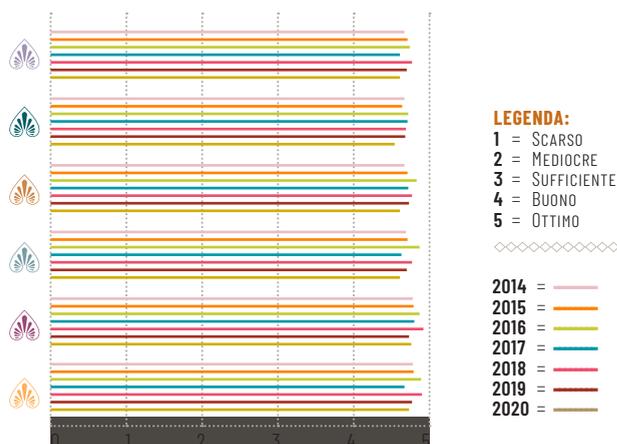
- → Qualità dei servizi offerti
- → Gamma dei servizi offerti
- → Precisione nella erogazione dei servizi
- → Adeguatezza della struttura organizzativa
- → Adeguatezza del Titolare dello Studio
- → Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda

LEGENDA:

- = SCARSO
- = SUFFICIENTE
- = DISCRETO
- = BUONO
- = OTTIMO



Il confronto con le medesime valutazioni riferite all'anno precedente mostra che i giudizi sono sostanzialmente allineati e stabili nel tempo. Tutti gli aspetti sottoposti a valutazione hanno ottenuto giudizi compresi tra il 4,54 e il 4,76.



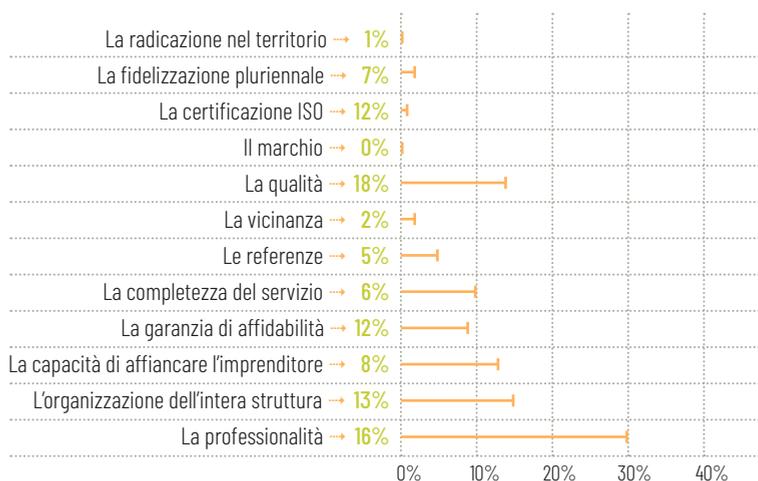
Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel periodo dal 2014 al 2020, si deduce un apprezzamento costante. La tabella seguente, infatti, dimostra come si è consolidato nel tempo il giudizio.

CONFRONTO MEDIA GIUDIZI - ANNI 2014 / 2020	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Qualità dei servizi offerti	4,67	4,76	4,74	4,61	4,77	4,70	4,61
Gamma dei servizi offerti	4,67	4,63	4,72	4,71	4,69	4,68	4,54
Precisione nella erogazione dei servizi	4,67	4,71	4,83	4,72	4,77	4,73	4,61
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,69	4,71	4,87	4,63	4,77	4,70	4,61
Adeguatezza del Titolare dello Studio	4,78	4,79	4,87	4,80	4,92	4,73	4,76
Adeguatezza dell'/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda	4,78	4,79	4,89	4,67	4,90	4,77	4,73
MEDIA	4,71	4,73	4,82	4,69	4,80	4,72	4,64

Questi risultati, pur premianti, lungi dal rappresentare per noi un punto di arrivo. Al contrario, rappresentano un incentivo per un servizio che sia **sempre più soddisfacente**, in **continuo miglioramento**, frutto del **lavoro di squadra** e in **sinergia con il Cliente**.



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



Emerge, nel 2020, che i Clienti si affidano allo Studio principalmente perché ne apprezzano la qualità (18%), la professionalità (16%) ed anche l'organizzazione della struttura (13%). Per quanto riguarda la valutazione dell'assistenza fornita dallo Studio,

riscuotiamo un giudizio sostanzialmente stabile nel tempo: la frequenza con la quale i Clienti entrano in contatto con lo Studio è ritenuta assolutamente adeguata (il 100% ha così risposto), giudicata ottima nel 61% dei casi, buona nel restante 39%.





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



Resta costante, con soddisfazione, la stima dei Clienti nei confronti del collaboratore/ referente abituale. Il dato indica la **percezione da parte del Cliente** di una sistematica **qualificazione** dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e **maturazione** professionale.

La formazione, non potrebbe essere altrimenti, è per lo Studio un impegno e, al tempo stesso, un dovere deontologico. Rappresenta la priorità assoluta ed è anteposta ad ogni altra attività, specialmente per chi, come noi, punta al miglioramento continuo e si propone come partner primario dei Clienti.

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 23% dei Clienti), nonché una consulenza strategica (il 12%) giacché esiste il valido supporto di un team.



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

- 12% → È in grado di fornire una consulenza strategica, seppure in collaborazione con il team dello Studio
- 19% → È adeguato e professionale
- 15% → È tempestivo nel fornire risposte soddisfacenti
- 15% → È allineato con gli standard di qualità che Lei si attende dallo Studio
- 1% → Ha bisogno del supporto del team per fornirvi lo standard di qualità che ritiene adeguato
- 15% → È in grado di fornire una consulenza ordinaria e adatta agli adempimenti quotidiani
- 23% → È in grado di fornire una consulenza qualificata anche per questioni di maggiore complessità
- 0% → È disponibile ma scarsamente professionale



Studio 
Montedoro



Il miglioramento continuo

Lo Studio ha tradotto in un **Piano di miglioramento** le azioni e gli aspetti professionali su cui concentrare al massimo le energie e la dedizione, assumendolo come proprio **Codice di comportamento**, per raggiungere l'obiettivo di accrescere, per quanto più possibile, la soddisfazione dei suoi Clienti.

Il Piano di miglioramento rappresenta, a tutti gli effetti, linee guida e norme di comportamento nelle quali tutto lo Studio converge affinché sia sempre assidua, sistematica e rigorosa la cura per la preparazione e per l'approccio alla Professione, nell'intento di essere all'altezza di poter assicurare ai Clienti la miglior pratica rispetto anche a questioni di elevata complessità.

Abbiamo riservato importanti risorse per:

- ▶ La quotidiana attività interna di formazione e approfondimento.
- ▶ L'affinamento del Sistema di valutazione.

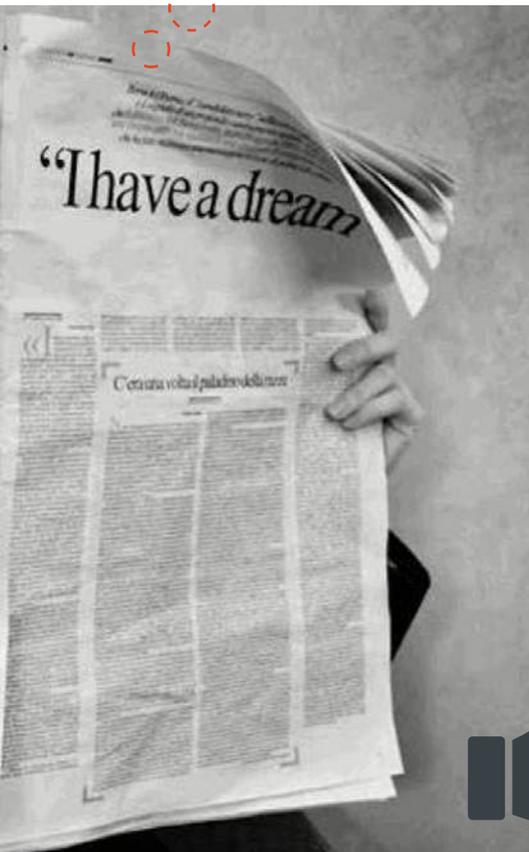


- ▶ La fidelizzazione del Cliente garantendo, tra l'altro, molta presenza e partecipazione vera alle dinamiche aziendali.
- ▶ Sviluppare ulteriormente il Sistema di controllo interno per il monitoraggio sempre più puntuale dei tempi di lavoro ("monitoraggio dell'impegno") ed ottenere, quindi, il maggior livello di efficienza e dinamismo.
- ▶ Obiettivi interni, collegati ai processi, che siano sempre più sfidanti e in grado di tradursi anche in maggior Qualità dei servizi.
- ▶ Aumentare, rispetto alle potenziali criticità, l'efficacia di azioni preventive e correttive.
- ▶ Perseguire, con crescente determinazione, una "innovazione del valore" mantenendo un'organizzazione adatta a far sì che la nostra professionalità rappresenti, in concreto, un'opportunità per il Cliente.
- ▶ Esplorare nuove aree della professione e fornire al Cliente ulteriori ragioni per scegliere lo Studio Montedoro.

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 autonomamente imposto, lo Studio si impegna a:

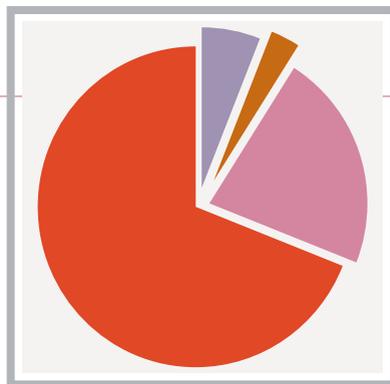
- ▶ Definire chiaramente, attraverso la **Lettera di incarico**, i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente per ogni attività o insieme di attività significative. In particolare, per il rispetto delle norme di legge che prevedono che il compenso per le prestazioni professionali deve essere pattuito al momento del conferimento dell'incarico professionale ed impongono ai professionisti di rendere noto al Cliente il grado di complessità dell'incarico, fornendo tutte le informazioni utili sin dal momento del conferimento alla conclusione dell'incarico.
- ▶ Concordare col Cliente tempi e modalità di erogazione delle prestazioni.
- ▶ Mantenere ed accrescere 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 ai Clienti, anche a quelli potenziali, i risultati ottenuti relativamente agli indicatori esposti in questa **Carta dei Servizi**.
- ▶ Assicurare riscontri concreti ai Clienti nell'eventualità di non conformità ascrivibili allo Studio per contenerne e, ove possibile, annullarne le ripercussioni conseguenti.



Gli obiettivi

- 69%** → Obiettivi raggiunti al 100%
- 22%** → Obiettivi maggiori o uguali all'80%
- 3%** → Obiettivi maggiori o uguali al 50%
- 6%** → Obiettivi inferiori al 50% (obiettivi non raggiunti)



Su 36 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2020, il 94% riteniamo che si possano considerare "centrati".

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 - che siano contrattuali o di legge - nonché, quando possibile, ad anticiparne addirittura i termini.

A livello generale, lo Studio Montedoro si pone sempre grandi obiettivi e si impegna a non fermarsi fin quando non sono stati raggiunti, volendo essere al fianco di Imprenditori di successo e che sanno che questo viene anche soltanto dal desiderio di vincere.



Il brand ed il Network Studio Montedoro



L'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, vuole evocare la centralità della figura umana e, prendendo a prestito la M di Montedoro, da un lato, sottolinea la fondamentale e imprescindibile presenza della "Persona-Professionista", benché parte di una strutturata Organizzazione, nel rapporto col Cliente e, 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.

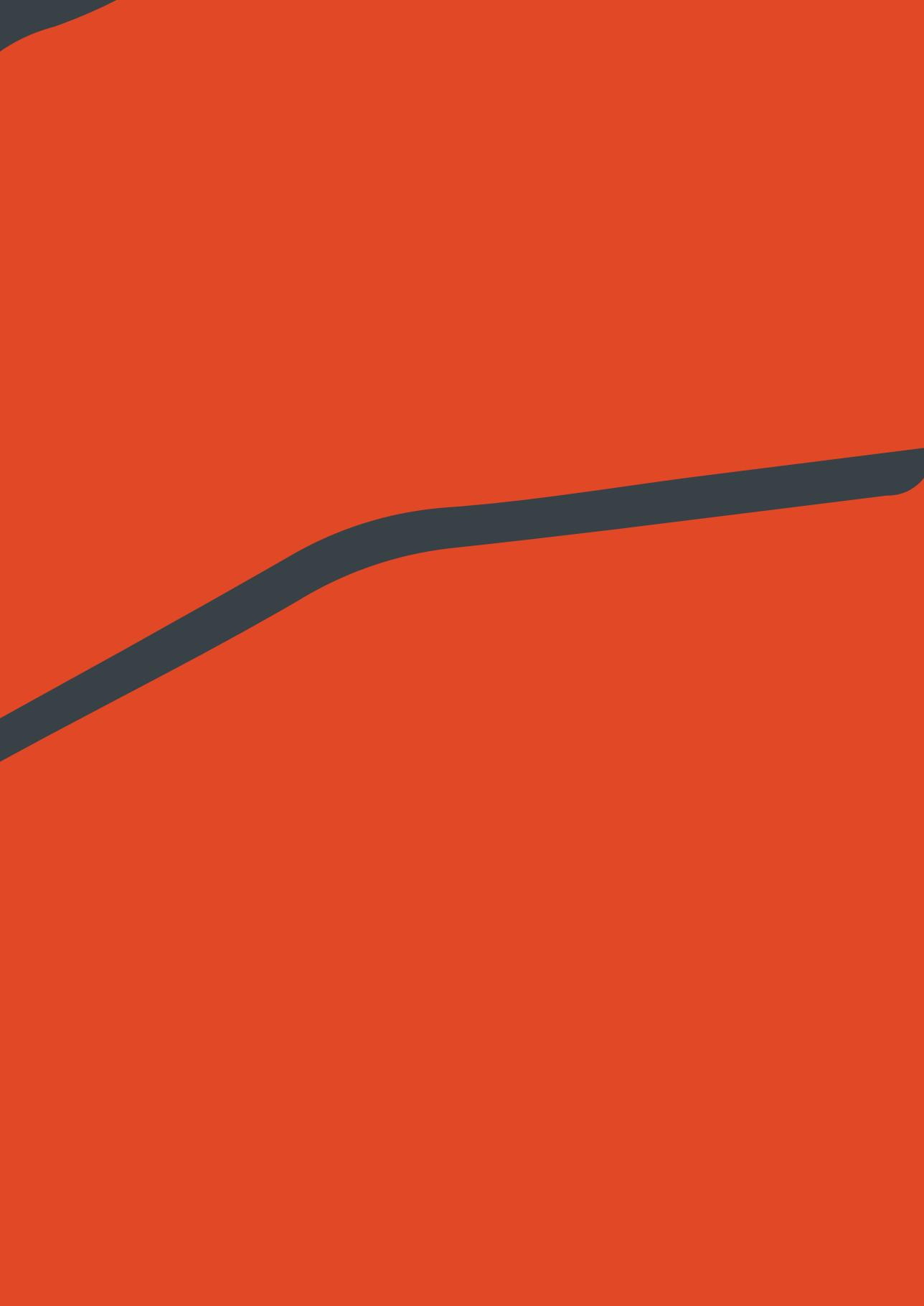
Il brand, in special modo il logo, ricorre nuovamente

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, 20/04/2021

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
[yt/company/studiomontedoro/](https://www.youtube.com/company/studiomontedoro/)

