



Studio 
Montedoro

IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI
CARTA DEI SERVIZI 2024



“

1994 - 2024

TRA **PASSATO**
E **FUTURO.**

LA MIGLIOR
PREPARAZIONE
PER **DOMANI** È
FARE
IL NOSTRO
MEGLIO **OGGI.**



_ Il nostro impegno con Voi... _



La *Carta dei Servizi 2024* rende trasparenti **gli impegni e il piano di interventi dello Studio per migliorare la qualità dell'offerta e il grado di soddisfazione del Cliente.**

Il "*nostro impegno con Voi*" dà evidenza degli obiettivi che erano fissati per il 2023 attraverso un attento e continuo monitoraggio del grado di soddisfazione del Cliente, cui corrisponde un costante sforzo per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il nostro sistema di lavoro è impennato sul Cliente, centrale elemento di stimolo e di input, quale destinatario del servizio finale.

È per questo che con attenzione e senso critico facciamo nostre le risposte contenute nei questionari di customer satisfaction, annualmente sottoposti a tutti i Clienti, in modo da coglierne ogni esigenza, suggerimenti e rilievi, anticiparne i bisogni, individuare aree dove più di altre possiamo migliorare.

La soddisfazione del Cliente

L'analisi dei dati rilevati nell'ultimo sondaggio - riferito all'anno 2023 - rende evidente un **elevato grado di soddisfazione ed un manifesto apprezzamento da parte dei Clienti** nei confronti del nostro lavoro, considerando che i giudizi 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).

Il giudizio del Cliente corrisponde alla misurazione della performance, rappresenta cioè il livello di qualità percepito dei servizi offerti.

La rappresentazione grafica che segue rende agevole la sintesi.

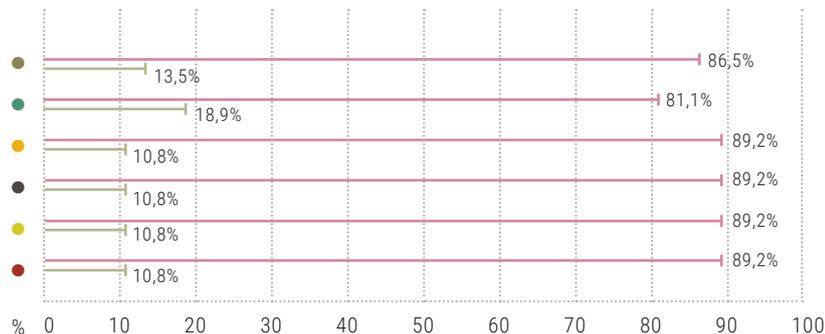
Vi abbiamo chiesto di esprimere un **giudizio** in merito ai seguenti aspetti:

“
IMPEGNO
INDIVIDUALE
IN UNO
SFORZO DI
GRUPPO.
LA NOSTRA
CULTURA
INCORPORA
IL LAVORO
DI SQUADRA
COME BASE
PER IL
SUCCESSO.

- → 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



CARTA DEI SERVIZI 2024

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 4,81 e il 4,89.

Da una comparazione tra i dati della performance rilevata nel **periodo dal 2013 al 2023**, si deduce un apprezzamento costante. 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**.

LEGENDA:

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

CONFRONTO MEDIA GIUDIZI - ANNI 2013 / 2023	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Qualità dei servizi offerti	4,68	4,67	4,76	4,74	4,61	4,77	4,70	4,61	4,75	4,76	4,86
Gamma dei servizi offerti	4,68	4,67	4,63	4,72	4,71	4,69	4,68	4,54	4,61	4,76	4,81
Precisione nella erogazione dei servizi	4,77	4,67	4,71	4,83	4,72	4,77	4,73	4,61	4,77	4,79	4,89
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,77	4,69	4,71	4,87	4,63	4,77	4,70	4,61	4,80	4,76	4,89
Adeguatezza del Titolare dello Studio	4,85	4,78	4,79	4,87	4,80	4,92	4,73	4,76	4,77	4,83	4,89
Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda	4,74	4,78	4,79	4,89	4,67	4,90	4,77	4,73	4,84	4,83	4,89
MEDIA	4,75	4,71	4,73	4,82	4,69	4,80	4,72	4,64	4,76	4,79	4,87



Vi abbiamo chiesto quali sono i motivi per i quali vi siete affidati allo Studio



Emerge, nel **2023**, che i Clienti si affidano allo Studio principalmente perché:

- ◆ apprezzano la professionalità
- ◆ guardano l'organizzazione della struttura
- ◆ ritengono di avere una garanzia di affidabilità
- ◆ ricevono un servizio completo
- ◆ si sentono affiancati nel loro ruolo imprenditoriale
- ◆ percepiscono la qualità

Per quanto riguarda la valutazione delle prestazioni fornite dallo Studio, riscuotiamo un giudizio consolidato 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 nell'84%** dei casi, **buona nel 16%**.



SIAMO
INDIVIDUALITÀ
CAPACI, PREPARATE
E AMBIZIOSE, ALLE
QUALI INTERESSA
COLLABORARE E
COMPLETARSI A
VICENDA.



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 - per lo Studio è un impegno e un dovere deontologico, ma anche e soprattutto una passione. Rappresenta la priorità assoluta ed è anteposta ad ogni altra attività, per noi che puntiamo al miglioramento continuo e ci proponiamo come partner primario di Imprenditori affermati e di rilevanti dimensioni.

_ 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 verso le quali tutti i componenti dello Studio convergono affinché sia sempre assidua, sistematica e rigorosa la cura per la preparazione e per l'approccio alla Professione, nell'intento di poter assicurare ai Clienti la miglior pratica, rispetto anche a questioni di elevata complessità.

“

LE SCELTE CHE FACCIAMO DIMOSTRANO
QUEL CHE SIAMO VERAMENTE.
CERTE VOLTE MOLTO PIÙ DELLE NOSTRE CAPACITÀ.

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, costante presenza e partecipazione alle dinamiche aziendali.
- ★ Sviluppare ulteriormente il Sistema di controllo interno per un monitoraggio massimamente puntuale dei tempi di lavoro ("monitoraggio dell'impegno") ed ottenere, quindi, il maggior livello possibile di efficienza e dinamismo.
- ★ Obiettivi interni, collegati ai processi, affinché siano sempre più sfidanti e in grado di tradursi anche in maggior Qualità dei servizi.
- ★ Aumentare l'efficacia di azioni preventive e correttive.
- ★ Perseguire, con crescente determinazione, una costante "innovazione del valore" assicurando un'organizzazione capace di far sì che la nostra professionalità rappresenti davvero un'opportunità per il Cliente.
- ★ Esplorare nuove aree della professione e fornire al Cliente ancora più ragioni per scegliere lo Studio Montedoro.



Il business

Il nostro *core business*:

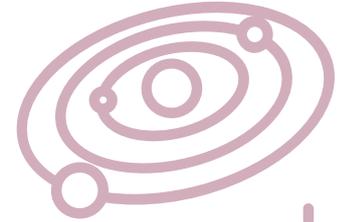
- ★ Fiscalità d'impresa - Diritto tributario e consulenza.
 - ★ Diritto e consulenza societaria.
 - ★ Redazione di bilanci.
 - ★ Valutazione aziende e due diligence.
 - ★ Contrattualistica.
 - ★ Contenzioso tributario, assistenza in ambito di verifiche, di procedure deflattive e di pre-contenzioso.
 - ★ Finanza straordinaria, ristrutturazione
- e riorganizzazione di aziende, passaggi generazionali.
- ★ Analisi di bilancio, programmazione e controllo.
 - ★ Revisione e controllo legale dei conti.
 - ★ Controllo di gestione.
 - ★ Consulenza per l'organizzazione, gestione, protezione e passaggio generazionale di patrimoni familiari.
 - ★ Assetti organizzativi, amministrativi e contabili - Consulenza per la valutazione e adeguamento.
 - ★ Crisi d'impresa.

_ Le soluzioni _

“
QUALITÀ
SIGNIFICA
FARE LE
COSE BENE
ANCHE
QUANDO
NESSUNO
TI STA
GUARDANDO.

Per garantire lo **standard di Qualità** che ha autonomamente codificato, lo Studio si impegna a definire chiaramente col Cliente, attraverso la *Lettera di incarico*, contenente tutte le condizioni contrattuali, giuridiche ed economiche, i requisiti di ogni singola attività o insieme di attività oggetto dell'incarico professionale. Il compenso è pattuito rendendo noto al Cliente il grado di complessità e quando necessario la sua congruità rispetto al dettato della legge 21 aprile 2023, n. 49, recante "Disposizioni in materia di equo compenso delle prestazioni professionali".





“

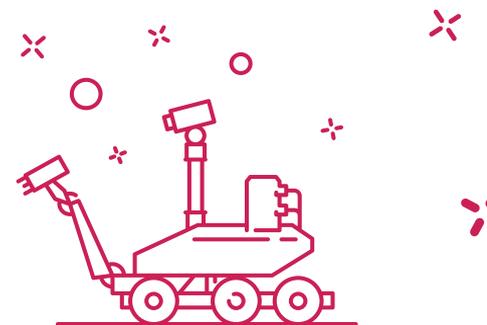
COMPETENZA PROFESSIONALE
È ANCHE E SOPRATTUTTO
UNA QUESTIONE DI ONESTÀ.
È IL RISULTATO FINALE CHE
ATTESTA LA COMPETENZA E
QUALCHE VOLTA METTENDO
IN CAMPO CIÒ DI CUI SIAMO
CAPACI SORPRENDIAMO, PER
PRIMI, NOI STESSI.

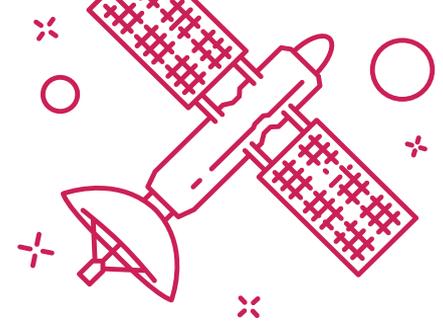
— Gli obiettivi —

Su un totale di **23 obiettivi** legati ai processi che ci eravamo posti nel 2023, il 78% sono stati “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, puntano principalmente al rispetto di una puntuale tempistica di evasione delle attività - che sia stabilita dalla Lettera d'incarico o da norme di legge - nonché, possibilmente, ad anticiparne addirittura i termini.

Ci poniamo sempre obiettivi sfidanti e misurabili, con l'impegno di centrarli perché siamo determinati a vincerle le competizioni.





- ★ **61%** → Obiettivi raggiunti al 100%
- ★ **17%** → Obiettivi raggiunti in misura > 80%
- ★ **0%** → Obiettivi raggiunti in misura > 50%
- ★ **22%** → Obiettivi raggiunti in misura < 50%

“

NESSUN GIORNO È ANDATO
PERSO SE SI IMPARA QUALCOSA.



Il brand ed il Network Studio Montedoro

Lo Studio si identifica nel marchio stesso - registrato in Italia - che, volutamente, si prefigge di comunicare in maniera intuitiva e con immediatezza la propria filosofia.

La figura umana del marchio che, seppur stilizzata, prende a prestito la "M" di Montedoro, vuole ricondurre alla centralità della persona che favorisce lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione: in buona sostanza, vuol rassicurare il potenziale Cliente rispetto all'instaurarsi di un rapporto concreto e diretto di collaborazione costante fondata su stabilità, sicurezza e fiducia reciproca.

Il marchio, quando preceduto dalla parola *Network*, diventa la base del Network tra professionisti, creato per mettere stabilmente in Rete con il nostro Studio altri Professionisti, con i quali condividere stabilmente incarichi, mission, passione, principi, deontologia e know-how del nostro **Sistema di Gestione per la Qualità**.

Treia, 14/03/2024

Claudio Montedoro



La consapevolezza di fare un buon lavoro ci fa sentire bene, ma puntiamo a fare un lavoro straordinario per sentirci straordinari. I grandi risultati si ottengono sempre nel quadro delle grandi aspettative.





Studio Montedoro

**Consulenza Societaria,
Aziendale e Tributaria
Revisione Contabile**

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

www.studiomontedoro.it

