

Attività previste	Descrizione attività	Incaricato	Responsabile	Note
00_Scopo	Rilevare e gestire tutti i reclami per migliorare la soddisfazione del Cliente e assicurare il miglioramento continuo	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Bisogna puntare a massimizzare la soddisfazione del Cliente e puntare al miglioramento continuo cogliendo anche i più piccoli segnali. Per conseguire questi 2 obiettivi devono essere coinvolti tutti i dipendenti e devono essere consapevoli del compito loro assegnato nel saper cogliere qualsiasi lamentela o motivo di insoddisfazione
01_Comunicazione	Le informazioni relative al processo di trattamento dei reclami devono essere comunicate ai Clienti e alle altre parti interessate	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Possono essere inserite note sulle fatture (campo comunicazioni), sui preventivi, o esponendo la procedura sul sito internet (sezione CONTATTI)
02_Ricezione dei Reclami	I reclami devono essere registrati su MYQUALITY con tutte le informazioni ricevute. I Clienti sono invitati a comunicare i loro reclami/suggerimenti mediante email all'indirizzo info@mizarsrl.it	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Tutti i collaboratori (interni ed esterni) devono segnalare reclami e le aspettative dei Clienti non soddisfatte
03_Tracciamento dei reclami	I reclami devono essere tracciati dalla ricezione alla chiusura (stato avanzamento) per essere in grado di fornire risposte chiare al reclamante	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Tutti i reclami, anche le più semplici lamentele, devo essere tracciati, ovvero registrati su MYQUALITY e deve essere monitorato lo stato di avanzamento
04:Ricevuta dei reclami	Il reclamante deve essere informato sulla ricezione del reclamo e sulla sua presa in carico	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Deve esserci evidenza che il reclamo è stato preso in carico, es. rispondendo alla sua email
05_Valutazione iniziale dei reclami	Ciascun reclamo deve essere valutato in funzione di criteri quali gravità, implicazioni sulla sicurezza, complessità, impatto ed eventuali azioni immediate	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	La valutazione iniziale deve essere immediata per poter fare valutazioni corrette, basate su dati certi, e fornire risposte tempestive ai Clienti
06_Indagini sui reclami	Vanno analizzate tutte le circostanze e informazioni pertinenti	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	L'indagine deve essere svolta per capirne le cause, valutare i possibili motivi di insoddisfazione o la possibile perdita del Cliente, e capire cosa deve essere migliorato per evitare il ripetersi di questa situazione
07_Risposta ai reclami	Occorre comunicare al Cliente cosa è stato fatto per risolvere il problema emerso	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Va sempre data tempestiva risposta ai Clienti sulle decisioni prese e su cosa verrà fatto per evitare il ripetersi del problema, e in particolare alla funzione reclamante,
08_Comunicazione della decisione	Occorre comunicare al Cliente cosa è stato fatto per evitare il ripetersi del problema. Chiedere al Cliente se accetta la soluzione proposta	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Le fasi 07 e 08 possono essere accorpate nel caso di reclami di facile e immediata soluzione
09_Chiusura dei reclami	Il reclamo deve rimanere aperto se il Cliente non accetta la soluzione proposta	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	La mancata accettazione della soluzione proposta potrebbe configurare una insoddisfazione del Cliente
10_Analisi e valutazioni dei reclami	I reclami devono essere analizzati e classificati per identificare problemi e tendenze sistematici, per eliminare le cause sottostanti e rilevare opportunità di miglioramento	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Questa valutazione deve rappresentare un Follow-up del Riesame della Direzione

Attività previste	Descrizione attività	Incaricato	Responsabile	Note
11_Valutazione della soddisfazione relativa al processo di trattamento dei reclami	Questa attività può essere svolta da chi è a contatto con il Cliente	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Può essere svolta mediante il sistema di autovalutazione fatto dai nostri dipendenti
12_Monitoraggio del processo di trattamento dei reclami	Con gli allarmi emessi da MYQUALITY è possibile gestire un monitoraggio continuo soprattutto sulle situazioni ancora aperte. Fra gli indicatori vanno considerati quelli relativi alla tempestività di risposta e ai tempi di chiusura	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Gli allarmi di MYQUALITY consentono di monitorare le situazioni aperte
13_Attività di audit del processo di trattamento dei reclami	In sede di audit occorre verificare la corretta gestione del processo di trattamento dei reclami	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Predisposta apposita verifica sulla procedura in sede di audit
14_Riesame della Direzione del processo di trattamento dei reclami	La MIZAR deve riesaminare processo di gestione dei reclami, pianificando i riesami con il follow-up	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	L'analisi dei reclami deve essere oggetto di follow.up ovvero di riesami periodici
15_Miglioramento continuo	Occorre migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza del processo di gestione dei reclami	STEFANI ENZO	STEFANI ENZO	Occorre verificare se dalla gestione e dall'analisi dei reclami sono nate azioni di miglioramento e l'efficacia delle stesse