

La Luigi Lievore s.r.l. si colloca, tra le aziende più conosciute nella realtà locale della provincia di Vicenza e primi paesi limitrofi delle province di PD, VR, TV, TN che operano nel settore della detergenza. In questi ultimi anni le vendite si sono spostate anche al di fuori della regione Veneto, grazie al lancio della piattaforma di e-commerce che è stata inaugurata nel 2013, alle modifiche ai siti (che tramite i motori di ricerca, fa evidenziare la nostra azienda come fornitrice di particolari prodotti che di solito si fatica a trovare e le cui vendite vengono effettuate anche a privati) ed alla presa in gestione del brevetto delle scatole pizza DryBox.. Dal 2014 per la prima volta, l'azienda sta partecipando anche a fiere internazionali con l'obiettivo di aprire anche il mercato estero, che possa valorizzare maggiormente il valore aggiunto della nostra certificazione di qualità.

Per differenziare le referenze e dare la possibilità al cliente di avere oggetti particolari, nonché diversificare la tipologia di clientela, nel 2015 è stata inaugurata la GLASS DIVISION, con la vendita del prestigioso Vetro Di Murano e nel 2016 la GIFT DIVISION, con la vendita di regali per qualsiasi ricorrenza.

Nonostante le difficoltà di mercato incontrate in questi ultimi anni, si cerca ancora di fare il massimo affinché si mantengano le caratteristiche che contraddistinguono la nostra azienda: cortesia e preparazione del personale, garanzia di consegna nei termini concordati, qualità e vasta gamma dei prodotti offerti, buon rapporto qualità/prezzo, consulenza professionale dei prodotti, che portano alla soddisfazione del cliente sempre più esigente e che diventa quindi l'obiettivo principale della Direzione.

Il principale strumento utilizzato per il monitoraggio di tale soddisfazione, è identificato dalla Direzione tramite il questionario di gradimento inviato periodicamente via e-mail a clienti e fornitori, dai feedback lasciati dalla rete vendita durante le riunioni periodiche, dalla preferenza che negli anni i clienti danno alla nostra struttura e dai clienti nuovi che scelgono la nostra azienda per l'approvvigionamento.

Di conseguenza il costante miglioramento della struttura organizzativa, del servizio e del sistema costituisce l'obiettivo prioritario perseguito attraverso le seguenti linee guida:

- continua attenzione alle situazioni, alle modificazioni del mercato, alle novità commerciali, all'evoluzione delle tecnologie e delle tendenze nonché alle reazioni dei clienti ai servizi proposti e realizzati;
- coinvolgimento a tutti i livelli degli obiettivi dell'azienda e formazione continua attraverso riunioni programmate periodiche;
- analisi del perseguimento degli obiettivi per la qualità anche alla luce dell'efficacia della comunicazione interna e del grado di comprensione presso le Funzioni Aziendali;
- attività di verifica ispettiva interna al fine di rilevare il grado di assimilazione e di attuazione di quanto stabilito a livello di disposizioni interne;
- riesame periodico per un costante adeguamento degli obiettivi per la qualità.

La motivazione principale di tutti deve essere:

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ED IL MANTENERLO SODDISFATTO

Tale obiettivo deve essere esteso a tutte le Funzioni Aziendali all'interno dell'organizzazione.

Il miglioramento continuo, definito e verificato in sede di Riesame della Direzione, costituisce uno di questi obiettivi fondamentali. **Servizio-Qualità-Professionalità** sono i nostri punti forza, di cui giustamente ce ne vantiamo e vogliamo che venga evidenziato anche da un ente di certificazione della qualità.

La direzione