

PQ-000 – Politica per la Qualità

Politica per la Qualità

Strategicamente Teletempo opera tenendo come riferimento i seguenti principi cardine:

Vision

Nell'ambito del mercato del Customer Care, Teletempo vuole essere riconosciuta come uno dei principali player in ambito italiano per quanto riguarda la progettazione e realizzazione di interfacce avanzate di comunicazione voce-dati tra i consumatori e le proprie società clienti, ponendosi come interlocutore che pone la massima attenzione al Customer Service.

Mission

La missione di Teletempo è quella di contribuire al successo dei propri clienti.

A tale scopo è impegnata costantemente al raggiungimento ed al mantenimento dell'eccellenza dei servizi offerti.

Per raggiungere questo obiettivo

- Teletempo ha organizzato il centro di contatto con un gruppo di persone altamente formato e motivato su tutte le procedure dei clienti per rispondere ad ogni telefonata sempre con velocità, precisione e cortesia
- Teletempo investe ogni anno in tecnologie all'avanguardia per garantire efficaci processi di comunicazione da e verso il Contact Center

Leadership

In accordo con i propri principi fondanti, la direzione e lo staff di Teletempo sono quotidianamente e responsabilmente impegnati per:

- a) Il rispetto e l'efficacia degli obiettivi stabiliti
- b) L'integrazione dei requisiti qualitativi stabiliti con i propri processi di business
- c) L'assicurazione delle risorse necessarie e personale attivamente consapevole e impegnato all'ottenimento degli obiettivi prefissati
- d) Un approccio per processo e valutazione rischi/opportunità
- e) Il controllo costante della qualità dei propri servizi e alla gestione dei rapporti con i clienti in un'ottica di collaborazione e trasparenza
- f) la continua promozione del miglioramento dei propri processi e della propria organizzazione, incoraggiando atteggiamenti di leadership operativa nelle varie aree aziendali