

 	<h1>QUALITÄTSPOLITIK</h1>	Anh. 1 zu MQ REV. 00 vom 12.02.18
QUALITÄTSSYSTEM		S.1 von 1

QUALITÄTSPOLITIK

Ziel der ERA S.p.A. ist der Vertrieb von Produkten, welche die volle Zufriedenheit des KUNDEN garantieren. Zu diesem Zweck entwickelt das Unternehmen zuverlässige Prozesse in Einklang mit den Vorschriften und sorgt für die Einhaltung eines kontinuierlichen Verbesserungsprogramms.

ERA vertreibt über 14.000 Artikel, die in 18 Produktfamilien unterteilt sind, um den Kunden ein komplettes hochwertiges Sortiment zu liefern, das allen Anforderungen sowohl im Auto- als auch im Nutzfahrzeugbereich entgegenkommt. Die von ERA vertriebenen Produktsortimente werden sowohl von der internen Qualitätskontrolle als auch von externen Stellen, die auf Produktprüfung und -zulassung spezialisiert sind, geprüft.

Die Stärke von ERA ist die internationale Ausrichtung; Das Unternehmen erreicht jeden Tag über 70 Länder rund um den Erdball und steht mit Lieferanten, Vertriebspartnern und Kunden auf fünf Kontinenten in Kontakt.

Präzision und zeitgerechte Lieferung sind unabdingbare Elemente, um den Kunden einen hervorragenden Service zu bieten. Auch dank der E-Commerce-Plattform, die die Durchführung von Bestellungen, die Abfrage der Produktverfügbarkeit und die Verfolgung des Bestellstatus in Echtzeit ermöglicht, steht ERA mit seinen Kunden rund um die Uhr in Verbindung.

Die Zufriedenheit des ENDKUNDEN wird durch Bereitstellung und Anpassung aller Prozesse an seine besonderen Bedürfnisse und die Überwachung der Erreichung der in der Vertragsphase vereinbarten Ziele angestrebt.

Der KUNDE nimmt eine zentrale Rolle für den Erfolg des Unternehmens bei allen im Anwendungsbereich angegebenen Tätigkeiten ein. Deshalb ist es wichtig, ihn gut kennenzulernen, Produkte/Leistungen zu liefern, die seinen Bedürfnissen entsprechen und für seine umfassende Zufriedenheit zu sorgen.

Die Arbeitsweise von ERA lässt sich in drei Worten zusammenfassen: hohe QUALITÄT der Produkte, SORGFALT bei der Auswahl der Lieferanten und der Zusammenstellung der Sortimente, PRÄZISION bei Lieferung und Kundendienst. Jeder dieser drei grundlegenden Werte, die die Identität von ERA auszeichnen, prägt die Ausführung des Tagesgeschäfts und bildet die Grundlage der Stärken, die ERA zum Big Player auf dem internationalen Nachrüstmarkt machen.

Die sorgfältige Auswahl der Lieferanten gewährleistet eine umfassende Sortimentsabdeckung und ein gezieltes Produktangebot auf den einzelnen Märkten, in denen ERA tätig ist.

Die Ziele, die sich das Unternehmen stellt, sind:

- kontinuierliche Verbesserung des Image und des Rufs auf dem Markt. d. h. Steigerung der Kundenanzahl, des Umsatzes, Gebietsverbreiterung des Unternehmens und Eintritt in neue Marktgebiete;
- Zufriedenheit aller Beteiligten (KUNDEN, MITARBEITER, LIEFERANTEN, BEHÖRDEN): Erreichen der veranschlagten Ziele, kontinuierliche Senkung der Reklamationen;
- Einhaltung der expliziten und impliziten Vertragspflichten;
- Pflege der Kommunikation mit dem KUNDEN und ein hervorragender Kundendienst;
- Vorausschauende Evaluierung und Identifizierung möglicher Gefahren und Risiken von Produkten, Tätigkeiten und Dienstleistungen.

Das Erreichen dieser Ziele wird über die kontinuierliche Erfassung der Zufriedenheit des KUNDEN und der Analyse der Reklamationen überwacht.

Mit dem Erreichen dieser Ziele soll ein stark auf die KUNDEN fokussiertes Unternehmen geschaffen, die Effizienz auf dem Markt gesteigert und die Zufriedenheit des Kunden zum Differenzierungsfaktor in einem hart umkämpften Markt gemacht werden.

ERA ist die Referenz für Professionisten in der Elektriksparte des Nachrüstmarktes, möchte aber durch die kontinuierliche Erweiterung des Produktportfolios, die Entwicklung des Kundendienstes und die Stärkung der territorialen Präsenz weiterhin wachsen.

Moncalieri, 12. Februar 2018

ERA S.p.A.
 COO Marco Lacastellana