



Politica

Sistema	Sistema di Gestione Global Target Srl
Codice/Nr-Rev-del:	01.00.00.02-3-23/01/2023
Data documento:	19/01/2026
Autore:	Comitato
Approvazione:	Direzione
Verifica:	REMS
Allegati:	Nessun allegato presente

La Qualità per la GLOBAL TARGET

La GLOBAL TARGET S.R.L nasce alla fine del 2014 a Torino e grazie ad un'operazione di fitto di ramo d'azienda con un call center di Napoli attivo da anni nel settore e specializzato nell' assistenza clienti, poi acquisito nel 2018, eredita commesse e personale della società cedente e quindi esperienze e know how, costruendo così una struttura consolidata e trasversale, organizzata su due sedi, una su Torino e una su Napoli. Oggi Global Target s.r.l è un'azienda di Contact Center che gestisce le comunicazioni clienti in entrata (inbound) e uscita (outbound) tramite telefono, email, chat e social media. Offre servizi di customer care, assistenza tecnica, back office e telemarketing attraverso soluzioni tecnologiche avanzate per la gestione delle chiamate e il reporting in tempo reale. Dinamicità e flessibilità nella ricerca e sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative consentono all'azienda di occupare una posizione leader sul mercato di riferimento grazie al pieno e consapevole coinvolgimento di tutto il personale interno.

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti e più in generale, di tutte le parti interessate, Global Target s.r.l. adotta come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

1-Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate

Global Target s.r.l. si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici.

2-Approccio per processi

Global Target s.r.l. identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. Global Target s.r.l. gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

3-Leadership

Global Target s.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici.

Global Target s.r.l. comunica l'importanza del SQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

4-Valutazione dei rischi e delle opportunità

Global Target s.r.l. pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Global Target s.r.l. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

5-Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Global Target s.r.l. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

6-Miglioramento

Global Target s.r.l. si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione

sono gli strumenti che Global Target s.r.l. mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della Politica per la Qualità, da parte di Global Target s.r.l., è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Sulla base di quanto sopra indicato, gli obiettivi per l'anno 2026 sono:

- mantenimento ed ampliamento della quota di mercato;
- differenziazione dei servizi offerti;
- realizzazione di servizi che soddisfino:
 - i requisiti, le necessità e le aspettative dei Committenti a costi competitivi nel rispetto dei tempi stabiliti;
 - requisiti e criteri di sicurezza.

A fondamento del Sistema Qualità, la Global Target pone i seguenti requisiti essenziali:

- diretto e continuo impegno della Direzione, del Comitato Qualità e del REMS nella gestione e nell'aggiornamento del Sistema Qualità;
- coinvolgimento pieno e consapevole di tutti i livelli del personale aziendale nell'attuazione del Sistema Qualità;
- mantenimento di un processo di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità;
- rapporto sinergico con il Cliente al fine di valutarne correttamente le esigenze e potervi rispondere tempestivamente
- stretta collaborazione con i fornitori, per il miglioramento della Qualità dei prodotti e dei servizi acquistati
- nella consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane, particolare attenzione è dedicata alla formazione ed allo sviluppo delle competenze di tutto il personale
- attuazione di un sistema per ridefinire e tenere sotto controllo la programmazione degli obiettivi e del programma.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma in tutta l'azienda, sono assicurate dall'impegno costante della Direzione.

La presente politica per la qualità ed i relativi obiettivi saranno riesaminati annualmente durante il riesame da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità e la costante adeguatezza agli scopi dell'azienda.

Tutte le funzioni coinvolte nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono tenute ad attenersi rigorosamente a quanto descritto nel Manuale della Qualità e nelle procedure del Sistema.

La Direzione

Global Target S.r.l.

Sede legale: Corso Svizzera 185 - 10149 Torino
Sede operativa: Corso Svizzera 185 - 10149 Torino
Sede operativa: Via Torino 353 - 80134 Napoli
Cod. Fiscale/P.IVA 11224010014