



POLITIQUE QUALITE FABBRI GROUP FRANCE

Notre politique de la qualité, qui s'applique aussi à toutes les entreprises commerciales qui font partie de "FABBRI Group", considère la satisfaction de nos clients comme la priorité N° 1. Cette politique définit les lignes directrices et les objectifs généraux destinés à garantir à notre clientèle une réponse positive à ses exigences de satisfaction avec une amélioration continue de nos résultats.

Chez FABBRI GROUP France :

- Nous nous engageons à apporter à nos clients un service unique dans toute la France
- Nous nous assurons de l'excellence de nos produits et de nos services
- Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence
- Nous honorons nos engagements
- Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme
- Nous développons en interne une culture centrée sur nos clients
- La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité

Notre système de management de la qualité est un outil sur lequel nous devons nous appuyer pour améliorer en continu notre fonctionnement interne et par là-même la qualité de nos prestations chez nos clients. Dans notre volonté d'amélioration permanente, nous entreprenons d'identifier et de corriger nos dysfonctionnements, et ainsi de faire bénéficier nos clients des progrès accomplis.

Nos objectifs en termes de qualité :

1- Satisfaire nos clients :

En entretenant une relation commerciale avec les clients basée sur l'écoute et la compréhension de leurs besoins. En leur proposant des compétences en termes de Services avec des prestations adaptées à leur métier, ainsi que des solutions innovantes qui leur procurent des gains de productivité.

2- Faire évoluer nos collaborateurs :

En assurant l'adéquation de leur niveau de compétence aux demandes des clients grâce aux actions de formation et à un recrutement pertinent. En instaurant un suivi de proximité entre le collaborateur en mission et son encadrement.

3- Poursuivre notre développement :

En développant nos expertises *et* les nouveaux produits.
En adaptant notre modèle économique aux contraintes du marché.
En développant notre capacité d'anticipation, notre réactivité et notre agilité.

Tous les employés doivent se sentir responsable de la mise en œuvre de cette politique de la qualité dans l'exercice de leurs fonctions.

La direction encourage toutes les actions nécessaires pour assurer que les processus et les activités sont orientés vers la réalisation des objectifs fixés.

Gentilly, le 1er décembre 2014.

Jean-Marc CHKOUROPADSKY
Directeur Général

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. M. Chkouropadsky', with a horizontal line underneath.