

TRO Italy, con il suo costante impegno per allineare e gestire la propria struttura in un'ottica di qualità, ha scelto di certificare il suo sistema di gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001:2015, un progetto importante che attesta l'impegno profuso dalla società per elevare gli standard dei servizi erogati, assicurando che siano conformi ai requisiti specificati e migliorando la soddisfazione del Cliente.

L'azienda vanta una conoscenza approfondita sulle dinamiche e sui contesti del settore degli eventi, della comunicazione e del mondo digital ed esperienze pluriennali nell'ideazione, progettazione ed esecuzione di piani integrati di marketing e comunicazione in Italia e all'estero.

L'impegno aziendale è seguire, con costante attenzione, le esigenze e le aspettative del Cliente attraverso la cura dei diversi aspetti della comunicazione e monitorare gli sviluppi del nostro settore di mercato per essere competitivi e offrire servizi sempre più innovativi e difficilmente replicabili. I prodotti e i servizi offerti dalla nostra azienda non devono solo massimizzare la soddisfazione dei Clienti ma devono superare le loro stesse attese rendendo l'esperienza d'uso del nostro prodotto/servizio unica e differenziante.

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta un aiuto concreto per il raggiungimento di importanti obiettivi aziendali: fidelizzazione della clientela, riduzione delle inefficienze, miglioramento dei servizi e della produttività. Un plus competitivo che permette all'azienda di porsi con maggiore incisività sul mercato nazionale e globale, rafforzando la propria reputazione in termini di affidabilità, qualità e innovazione.

Per la natura stessa dei servizi offerti ai Clienti, la gestione del Sistema Qualità è diventato un elemento cardine della strategia aziendale al fine di soddisfare le aspettative del Cliente e delle parti interessate nell'ottica del miglioramento continuo. A questo proposito l'approccio di risk-based thinking, nei vari livelli dell'organizzazione del lavoro, ci permette di pianificare e gestire azioni in modo oggettivo e documentato, con il duplice scopo di conseguire risultati migliori e prevedere eventuali effetti negativi.

Per il raggiungimento degli Obiettivi, coerentemente con la strategia aziendale, TRO Italy si impegna a perseguire quanto di seguito riportato:

1. gestire i processi e le attività secondo un Sistema Qualità guidato dalla logica cliente-fornitore interno ed esterno e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
2. perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite;

4. fare attenzione alle esigenze e alle aspettative dei Clienti dal momento della richiesta fino al momento dell'erogazione, assistendoli anche successivamente all'erogazione;
5. curare i rapporti con il Cliente e la risoluzione di ogni suo motivo di insoddisfazione;
6. monitorare la soddisfazione dei Clienti per ottenere un ritorno sulla qualità dei prodotti e servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
7. definire e attuare criteri di selezione e qualifica dei fornitori basati sulle certificazioni merceologiche/qualità dei materiali/componenti/prodotti/servizi acquistati, sulla flessibilità e tempestività delle forniture e sulla competenza tecnica del personale;
8. considerare i fornitori come partner piuttosto che semplici prestatori di opera e materiali, per condividere con loro le nostre esigenze/aspettative e quelle dei nostri clienti;
9. adeguare struttura e mezzi/attrezzature/apparecchiature aziendali alle norme riguardanti la sicurezza al fine di assicurare la salute del personale e la sicurezza dei luoghi di lavoro;
10. trattare ogni dato personale in possesso secondo la normativa vigente sulla riservatezza dei dati;
11. far confluire nella nostra cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo a livello personale e di team;
12. perseguire il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla Politica per la Qualità;
13. riesaminare annualmente la Politica per la Qualità per verificarne idoneità ed attualità e definirne e riesaminarne gli obiettivi.

L'organizzazione, facendo parte del gruppo, si attiene ai codici etici e di condotta dello stesso (i.e. Ethics and Code of Conduct, Security, etc.), in merito ai quali tutti i dipendenti sono tenuti ad effettuare i corsi di formazione e verifica tramite la piattaforma <https://training.omnicomgroup.com/>

I codici sono consultabili esternamente e internamente sul sito del gruppo - Code of Business Conduct, www.OmnicomGroup.com sotto la voce Culture heading, Ethics & Policies sub-heading, disponibile in italiano.

È politica aziendale rispettare i requisiti cogenti applicabili per la nostra organizzazione (GDPR, sicurezza, copyright), anche in campo normativo, valutando la loro ricaduta sui nostri processi.

La Direzione Generale si impegna a monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, verificandone periodicamente l'adeguatezza e l'idoneità. La Direzione si impegna inoltre a mettere a disposizione ogni risorsa ritenuta necessaria e adeguata al corretto ed efficiente funzionamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

La presente Politica per la Qualità è a disposizione del personale, dei Clienti e delle parti interessate in caso di richiesta ed è pubblicata sul sito internet www.troitaly.com.

Milano, 06/04/2021



Antonio Magaraci
Direzione generale