

Deontologia:

Lo **Studio Amich**, nell'erogare i servizi di ingegneria e consulenza alle aziende, si pone e si è sempre posto, nel rispetto dei propri clienti, i seguenti valori fondamentali:

- **Chiarezza nei rapporti con i Clienti:** basati esclusivamente su lettere d'incarico scritte, semplici e comprensibili, in cui vengono indicati i tempi e le modalità di erogazione delle consulenze; non si accettano mandati sulla base di soli impegni verbali e i cui contenuti professionali esulino dalle competenze dello Studio.
 - La **prima visita** effettuata presso la sede del cliente, per conoscere e valutare l'azienda in funzione della successiva emissione di un'offerta, non sarà mai effettuata a pagamento, in quanto parte integrante della nostra politica commerciale;
 - L'**offerta** non sarà mai ambigua nelle prestazioni e, soprattutto, nel prezzo, ma verrà fornita al cliente la massima collaborazione e trasparenza per prevedere eventuali ripercussioni ed investimenti aggiuntivi derivanti dall'incarico che ci affiderete;
 - Lo Studio s'impegna a dare la più **ampia informazione al cliente**, relativamente al lavoro richiesto, alle modalità d'erogazione della consulenza ed alle competenze specifiche, in modo da dare allo stesso la possibilità di compiere la scelta migliore;
 - Se durante la consulenza emergessero **costi aggiuntivi** o difficoltà applicative tali da richiedere una modifica al programma originario, ogni variazione organizzativa ed economica sarà pianificata e concordata con il cliente;
 - In caso di **ritardato pagamento** lo Studio non ricorrerà ad azioni legali, se il ritardo sarà preannunciato dal cliente e legato a motivi oggettivi ed obiettivi.
- **Riservatezza:** attraverso la tutela dell'integrità delle informazioni riguardanti le persone e le organizzazioni di cui venisse a conoscenza, in conformità al D. Lgs. 196/03 (Privacy);
 - Lo Studio non può divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardino attività ed interessi dei clienti, percepite durante l'espletamento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da **segreto professionale** e di conseguenza sono considerate riservate sia all'esterno sia all'interno dell'azienda cliente.
- **Etica:** attraverso il rispetto anche del codice deontologico imposto dall'ordine professionale di appartenenza, con lo scopo di creare rapporti eccellenti per migliorare la Qualità della vita dei Clienti dello Studio;
- **Competenza:** attraverso l'aggiornamento continuo con partecipazione a corsi e seminari;
- **Professionalità:** attraverso la fornitura di un servizio che si contraddistingue per l'elevata professionalità;
- **Qualità della prestazione:** i professionisti che collaborano con lo Studio devono possedere i requisiti indispensabili in termini di personalità, competenza, serietà, cultura, preparazione professionale ed obiettività, tali da garantire il raggiungimento dell'obiettivo.
- **Tolleranza:** espressa attraverso il rispetto dei costumi, dei valori morali e delle regole comportamentali dei diversi ambienti di lavoro.

*Gli obiettivi che lo **Studio Amich** si prefigge di raggiungere sono:*

- **Massima soddisfazione del Cliente:** attraverso il monitoraggio della soddisfazione dei clienti dello Studio, che è effettuato verbalmente durante gli incontri e per iscritto mediante compilazione di questionari somministrati al termine delle prestazioni.
- **Massima flessibilità e rapidità di azione dello Studio:** la comunicazione è il fattore determinante dello Studio. I flussi informativi sono tenuti sotto controllo in modo da garantire la correttezza, la tempestività e la sicurezza della comunicazione fra lo Studio, i propri collaboratori esterni, i Clienti e le altre eventuali parti interessate. Gli strumenti di comunicazione adottati dallo Studio sono basati, tra l'altro, sull'uso della rete internet e sulle tecnologie informatiche.

Per quanto possibile, la qualità della prestazione e del comportamento delle persone che agiscono in nome e per conto dello Studio sarà correlata a caratteristiche definite e misurabili, oltre a risultare sempre adeguata alle attese delle parti interessate.

Il nostro obiettivo è diventare partner di riferimento dei nostri clienti e restarlo nel tempo!

Ing. Claudio Amich