





**Da 40 anni Espresso Service opera
nella distribuzione automatica
di caffè, snack, bevande calde/fredde
e fontanelle a boccione.**





Più di 10.000 clienti
Oltre 15.000 distributori automatici
e aree break.



DIVISIONI

Free standing

Distributori tradizionali

OCS

Office Coffee Service

Food

Distributori prodotti 0°-4°



L'AZIENDA



Mezzi

65*



Collaboratori

80



Sede

4500m²

*15 Veicoli ad impatto Ø ambientale (metano ed elettriche)





**Grande attenzione
alla sostenibilità ambientale.**

Distributori classe A+ e A++

**Flotta di automezzi
a basso impatto ambientale**

Promozione raccolta differenziata.





**Promozione di programmi
per favorire il benessere fisico
di clienti e dipendenti.
Gamme di prodotti biologici,
freschi e light.**



LA CERTIFICAZIONE ISO 9001



MODELLO ORGANIZZATIVO

E' un modello organizzativo, internazionalmente diffuso, consolidato e adattabile a tutte le aziende.

Basato sui concetti di:

Soddisfazione del cliente

Approccio per processi

Miglioramento continuo



Ci siamo certificati per ...

Ottimizzare l'organizzazione interna

**Incrementare la professionalità
e la motivazione del Personale**

Migliorare la Qualità del Servizio

**Rispondere meglio alle esigenze ed
alle aspettative dei clienti e dei consumatori**



Il percorso fatto...

2004

ottenuto la certificazione ISO 9001
secondo la norma ISO 9001:2000.

2011

aggiornamento all'ISO 9001:2008.

2016

in corso l'adeguamento alla nuova norma
emessa nel settembre 2015



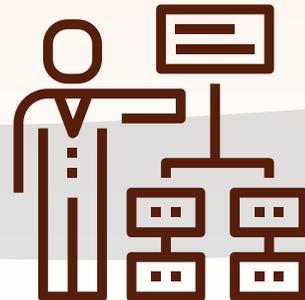
Il piano di lavoro

**Coinvolgimento del personale
nel processo di miglioramento**

**Realizzazione di un check up iniziale
per definire i gap rispetto alla norma**

Analisi dei processi di lavoro

**Implementazione dei miglioramenti
previsti per soddisfare la norma**



Le tappe intermedie

Formalizzazione delle attività aziendali e redazione delle procedure per le attività specifiche della nostra azienda. In particolare:

EROGAZIONE DEL SERVIZIO, CIOÈ LE ATTIVITÀ DI RIFORNIMENTO DEI DISTRIBUTORI

CICLO DI LAVORO PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE E RELATIVA TRACCIABILITÀ

Formazione del personale

SULLE ATTIVITÀ LEGATE AL RUOLO

SUL COMPORTAMENTO E LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

SULLE PROCEDURE AZIENDALI

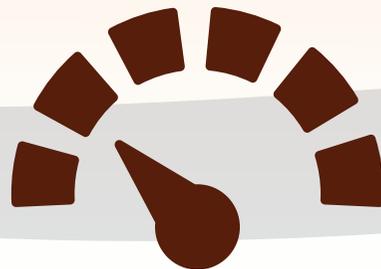


Cosa abbiamo fatto

Abbiamo applicato quanto previsto dalle procedure

Abbiamo realizzato un audit interno per verificare la corretta applicazione delle procedure e misurare i benefici realizzati

Abbiamo sostenuto l'audit da parte dell'Ente di Certificazione



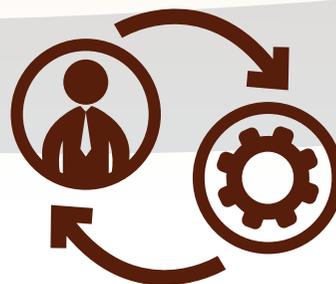
Quali risorse in campo

Un Responsabile Qualità, di fatto un responsabile per l'organizzazione aziendale

La consulenza esterna che ci supporta nel processo di miglioramento

Investimenti per migliorare l'organizzazione ed il servizio

Risorse finanziarie per sostenere i costi della certificazione



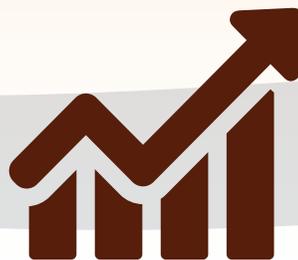
Quali vantaggi

L'opportunità di sviluppo per l'organizzazione aziendale

L'occasione per riflettere sull'azienda e sulle scelte strategiche attraverso la redazione della Politica per la Qualità

Gli audit esterni come verifica dell'efficacia delle scelte aziendali e dell'attività svolta.
Un'occasione di crescita della consapevolezza

Miglioramento della qualità del servizio con verifiche presso i punti vendita ed attraverso la customer satisfaction



Grazie a tutto questo...

**Rafforzamento della motivazione
del personale**

**Estensione del sistema ad altre aree
non previste dalla norma
(ad es. ai processi amministrativi)**

**Migliore definizione di ruoli e compiti del
personale attraverso le job description**



PASSI SUCCESSIVI

Un'organizzazione collaudata per l'applicazione di altri modelli organizzativi



VENDING
Top Quality Standard

Certificazione di servizio
specifica per
la distribuzione automatica,
ottenuta nel 2014



Certificazione di sicurezza
alimentare, in corso
di realizzazione





Il sapore dei tuoi momenti.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.espresso-service.it