

Studio   
Montedoro

# CARTA DEI SERVIZI 2015



**Il nostro impegno  
con voi continua  
1994 - 2015**



## LA CARTA DEI SERVIZI

per il 2015

# IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI

*La Carta dei Servizi 2015 rende noti gli impegni e il piano di interventi che lo Studio ha realizzato per migliorare la qualità dell'offerta e il grado di soddisfazione del Cliente.*

---

Il nostro impegno con Voi dà netta evidenza degli obiettivi fissati per il 2015 garantendo un attento e continuo monitoraggio del grado di soddisfazione del Cliente e, di conseguenza, un costante sforzo per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il nostro sistema di lavoro è fondato sul Cliente, quale centrale elemento di stimolo e di input e, soprattutto, quale

destinatario del servizio finale.



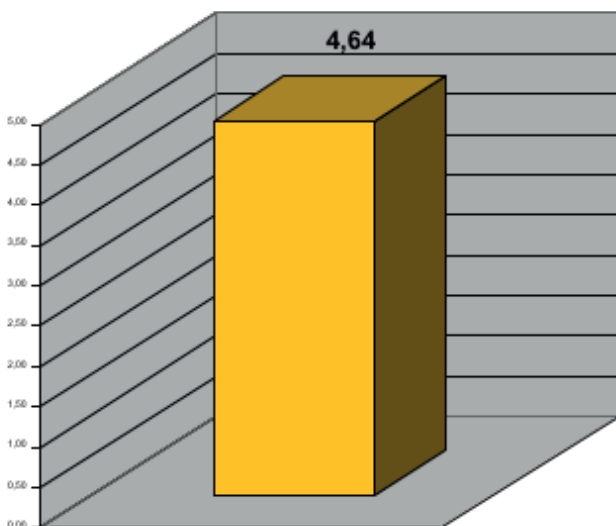
È per questo che lo Studio valuta con attenzione e senso critico i questionari di customer satisfaction, che annualmente Vi vengono sottoposti, in modo da cogliere ogni Vostra esigenza, far propri suggerimenti e rilievi, cercare di anticipare i Vostri bisogni, individuare aree che richiedono maggiore attenzione.

## LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

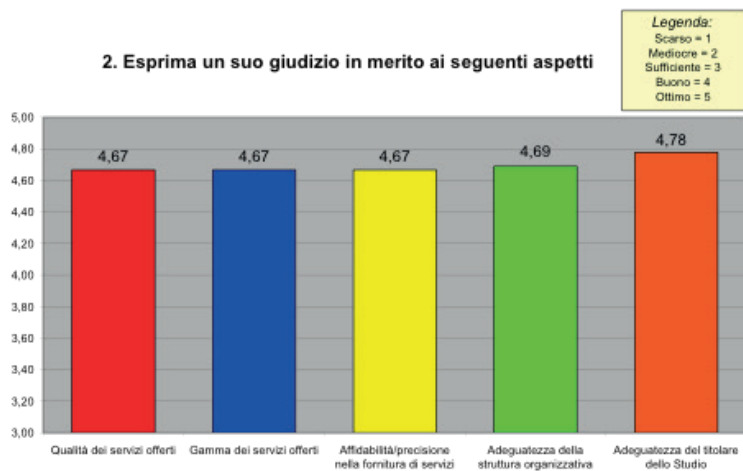
L'analisi e l'elaborazione dei dati rilevati nell'ultimo sondaggio –  *riferito all'anno 2014* – evidenziano la pressoché massima soddisfazione ed il chiaro apprezzamento da parte dei Clienti nei confronti del nostro lavoro, considerando che i giudizi espressi rientrano, nella quasi totalità, in un range di punteggio compreso tra il 4 e il 5 *(in una scala di valutazione dall'1 al 5, dove il 5 rappresenta l'ottimo, cioè il grado massimo di giudizio)*.

La valutazione espressa dal Cliente è per noi la misurazione della performance, ovvero del livello di qualità dei servizi offerti.

Il giudizio di sintesi che tutti Voi avete espresso per la valutazione dei servizi erogati dallo Studio è stato:

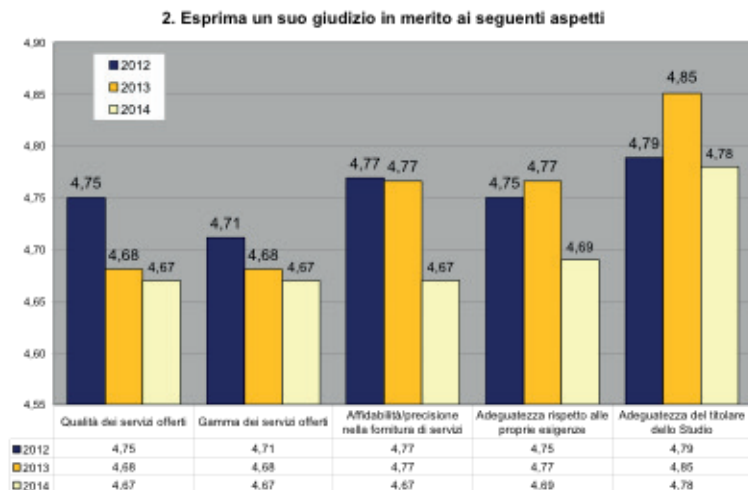


*Nel grafico sono rappresentate le opinioni espresse in merito ad alcuni aspetti ritenuti fondamentali, quali:*



*Dal confronto con le medesime valutazioni riferite all'anno precedente, si rilevano minimi ed impercettibili scostamenti e la conferma di una soddisfazione pressoché massima.*

## MASSIMA SODDISFAZIONE



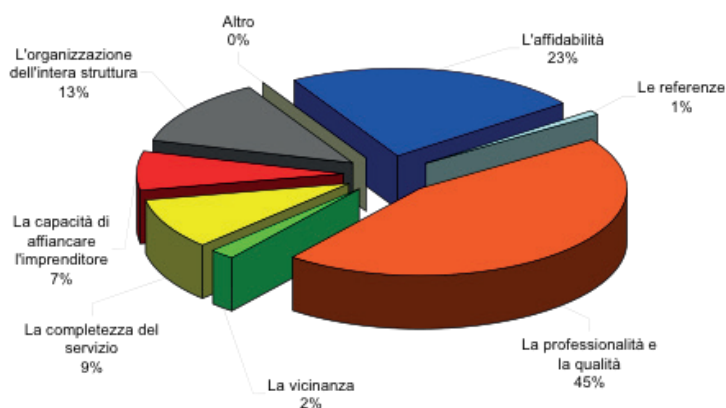


## L'AFFIDABILITÀ dello Studio

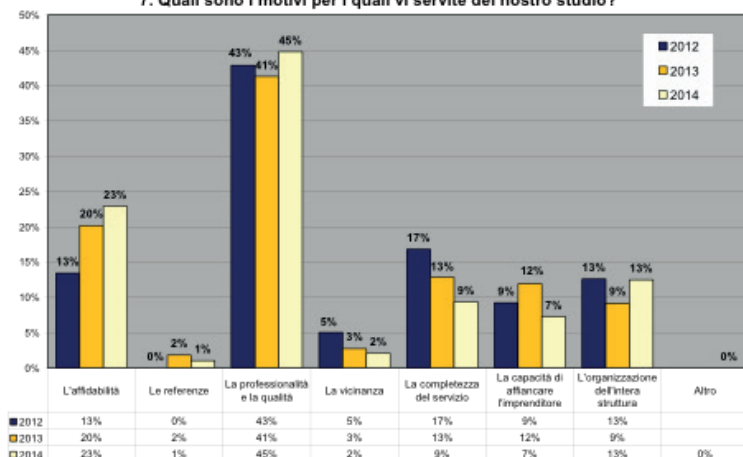
# PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ

*Queste sono state le Vostre risposte in merito ai motivi per i quali Vi servite del nostro Studio:*

### 7. Quali sono i motivi per i quali vi servite del nostro studio?



### 7. Quali sono i motivi per i quali vi servite del nostro studio?

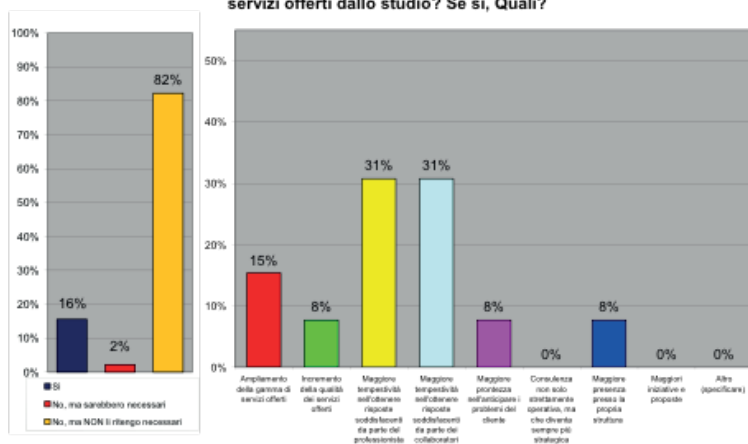


## L'UTILITÀ DELL'ASSISTENZA

In merito ai cambiamenti da Voi rilevati negli ultimi

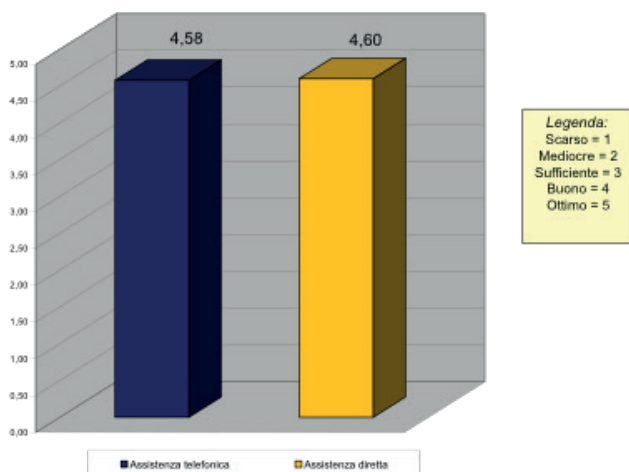
# 12 MESI

### 4. Nel corso degli ultimi dodici mesi, ha notato cambiamenti in merito ai servizi offerti dallo studio? Se sì, Quali?



La valutazione media dell'*utilità dell'assistenza* fornita risulta la seguente:

### 1c. Come valuta l'utilità dell'assistenza?

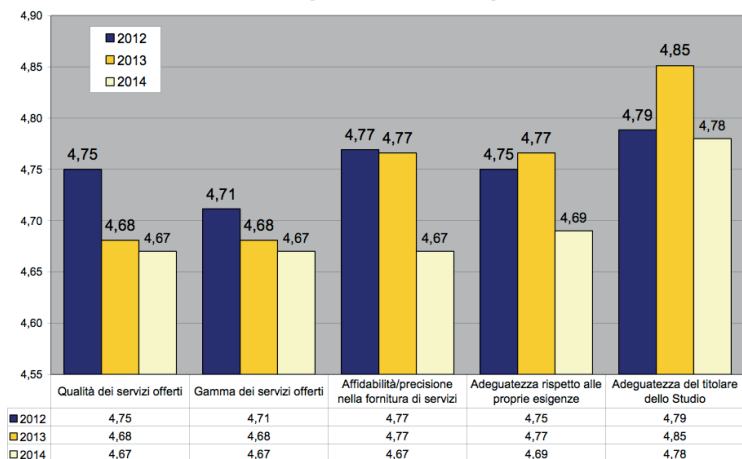


# PERFORMANCE

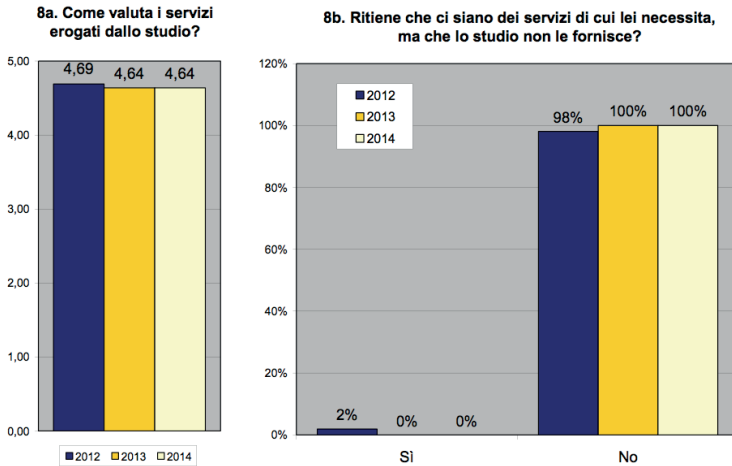
Da una comparazione tra i dati della *performance* rilevata nel *periodo dal 2008 al 2014*, si evidenzia un costante apprezzamento, specialmente in relazione alla qualità dei servizi offerti, e *all'adeguatezza della struttura organizzativa, sia nella persona del professionista titolare che dei collaboratori*.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Qualità dei servizi offerti	4,52	4,48	4,61	4,72	4,75	4,68	<b>4,67</b>
Gamma dei servizi offerti	4,46	4,40	4,52	4,66	4,71	4,68	<b>4,67</b>
Affidabilità/precisione nella fornitura di servizi	4,63	4,60	4,69	4,78	4,77	4,77	<b>4,67</b>
Adeguatezza della struttura organizzativa	4,58	4,50	4,64	4,76	4,75	4,77	<b>4,69</b>
Adeguatezza del titolare dello Studio	4,75	4,69	4,74	4,82	4,79	4,85	<b>4,78</b>
Adeguatezza dei collaboratori dello Studio	4,56	4,46	4,67	4,74	4,71	4,74	<b>4,78</b>
Qualità dei servizi erogati	4,49	4,57	4,71	4,70	4,69	4,64	<b>4,64</b>
<b>MEDIA TOTALE</b>	<b>4,57</b>	<b>4,53</b>	<b>4,65</b>	<b>4,74</b>	<b>4,74</b>	<b>4,73</b>	<b>4,70</b>

## 2. Esprima un suo giudizio in merito ai seguenti aspetti



## LAVORO DI SQUADRA & Sinergia



*I grafici che precedono dimostrano come si è consolidato il Vostro giudizio rispetto alle performance dello Studio negli anni.*

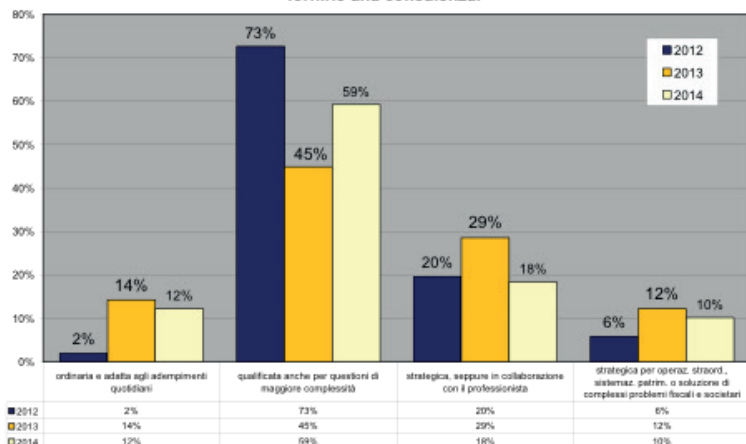
Le valutazioni riscontrate, pur premianti, non sono certo per noi un punto di arrivo, ma un incentivo a fornire un servizio *sempre più soddisfacente e in continuo miglioramento*, frutto del *lavoro di squadra e in sinergia con Voi clienti*.

Stando al grafico sottostante è costante anche la Vostra stima nei confronti del collaboratore o

referente abituale, ritenuto capace di *affiancare il professionista in una consulenza ed assistenza sempre più qualificata*.

Il dato indica la percezione da parte Vostra di una sistematica qualificazione dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e maturazione professionale.

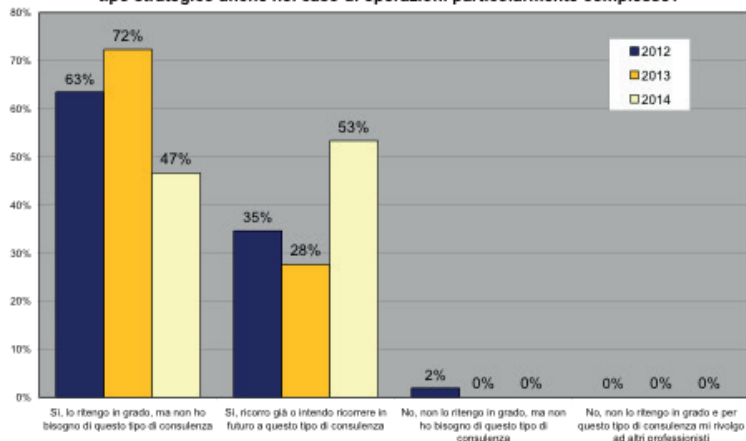
**3b. Ad oggi, ritiene che il referente/i che si rapporta con lei sia in grado di fornirle una consulenza:**



*Emerge, infine, che lo Studio è percepito nella totalità dei casi come una struttura in grado di fornire, all'occorrenza, una "consulenza di tipo strategico"*

## CONSULENZA STRATEGICA

**8c. Ritiene lo studio in grado di fornirle, se occorrente, una consulenza di tipo strategico anche nel caso di operazioni particolarmente complesse?**



## CODICE di comportamento

# IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

*Lo Studio ha tradotto in un Piano di miglioramento le scelte e le attività verso le quali concentrare le energie e l'impegno, assumendolo come proprio Codice di comportamento, per raggiungere l'obiettivo di una soddisfazione del Cliente sempre maggiore.*

Il Piano di miglioramento si compendia nel fine ultimo di aumentare la soddisfazione del Cliente, attraverso un'assidua e rigorosa cura della preparazione e professionalità da parte di tutto il team, che deve concretizzarsi nelle migliori soluzioni e proposte anche in merito a quesiti di elevata complessità. A questo sono riservate importanti risorse, soprattutto destinate:

- 
- alla quotidiana e sistematica attività interna di formazione e aggiornamento e all'affinamento del sistema di valutazione;
  - a fidelizzare il Cliente continuando a perseguire la politica improntata alla massima presenza e alla partecipazione vera alle dinamiche aziendali;
  - a sviluppare ulteriormente e migliorare il Sistema di controllo interno per un monitoraggio sempre più puntuale dei tempi di lavoro ("*monitoraggio dell'impegno*") e ottenere un maggior livello di efficienza e dinamismo;
  - agli obiettivi interni legati ai processi sempre più sfidanti e ad assicurare maggiormente servizi di Qualità;
  - ad aumentare, rispetto alle criticità, l'efficacia delle azioni preventive e correttive;
  - a perseguire, con crescente determinazione, una "*innovazione del valore*" mantenendo un'organizzazione flessibile e adatta a far sì che la nostra professionalità costituisca una opportunità per il Cliente;
  - ad esplorare sempre nuove aree della professione ed accrescere, così, le ragioni per essere scelti.

---

## IL BUSINESS

*Questo è il core business dello Studio:*

- consulenza aziendale, societaria, fiscale e tributaria;
- operazioni di finanza straordinaria, ristrutturazioni aziendali e sistemazione di patrimoni;
- assistenza e difesa tributaria in ogni fase e grado della lite;
- revisione e controllo legale dei conti;
- redazione di bilanci;
- consulenza straordinaria e strategica;
- contrattualistica;
- controllo di gestione, budgeting, reporting e analisi di bilancio;
- procedure concorsuali e soluzioni per la crisi d'impresa.

## LE SOLUZIONI

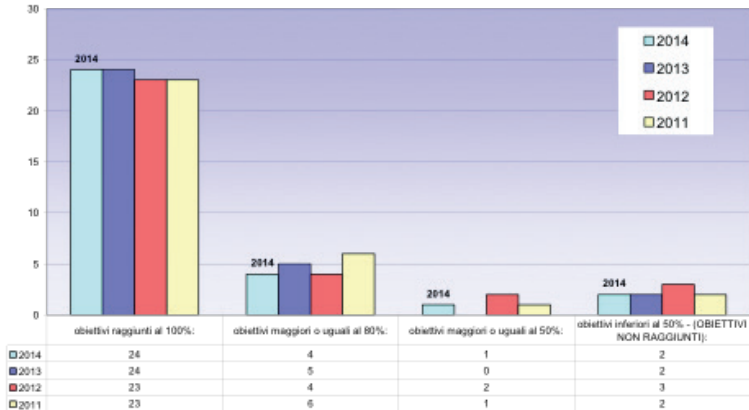
*Per garantire lo standard di Qualità che si è imposto lo Studio si impegna a:*

- definire chiaramente, attraverso le lettere di incarico, i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente per ogni attività o insieme di attività significative;
- condividere col Cliente i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- mantenere la preparazione e la professionalità, ottimizzando e personalizzando la quotidiana e sistematica attività di formazione, avendo cura di rafforzare anche il sistema interno di valutazione;
- mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e perseguirne il costante miglioramento;
- mantenere costanti gli investimenti in nuove tecnologie applicabili al campo professionale specifico;
- comunicare annualmente al Cliente le performance ottenute relativamente agli indicatori esposti nella presente Carta dei Servizi e direttamente impattanti sul suo livello di soddisfazione;
- assicurare riscontri concreti al Cliente nell'eventualità di non conformità ascrivibili allo Studio al fine di contenerne e, ove possibile, annullarne le ripercussioni conseguenti.

# GLI OBIETTIVI

Centrati al 94%

Report Obiettivi 2011-2014



*Su 31 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2014, 24 sono stati centrati pienamente, 4 in misura superiore all'80%, 1 in misura almeno pari al 50% e 2 non centrati, seppure per cause fisiologiche e non attribuibili a carenze dello Studio. Pertanto gli obiettivi individuati in seno ai singoli processi si considerano "centrati" al 94%.*

A livello generale lo Studio si pone sempre obiettivi e traguardi ambiziosi, cercando di mantenersi "dinamico" e "propositivo" al fine di diventare sempre più partner di Voi professionisti e imprenditori di successo.





## IL BRAND ED IL NETWORK

*L'ormai affermato brand Studio Montedoro, rappresenta l'evidenza riconoscibile della nostra organizzazione, sintetizzandola come importante e sempre pronta ad affiancare il Cliente per facilitare lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione, la collaborazione costante ed il supporto alla crescita.*



---

*Il brand, difatti, evoca la centralità della figura umana e, prendendo a prestito la **M** di Montedoro, da un lato, sottolinea la fondamentale e imprescindibile presenza della “persona-consulente”, seppur parte di una articolata e strutturata organizzazione, nel rapporto col Cliente mentre, dall'altro lato, può essere inteso come centralità del Cliente che contemporaneamente costituisce l'input e l'output di ogni nostro processo del quale, manifestando il proprio grado di soddisfazione, ne misura l'efficacia e la qualità.*

*Il brand, in special modo il logo, ricorre nuovamente nell'identificare il Network Studio Montedoro, creato per mettere stabilmente in rete con il nostro Studio eccellenti professionisti con i quali si condividono incarichi, mission, passione, principi, deontologia e know-how del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.*

Sito web  
**STUDIOMONTEDORO.IT**



## **STUDIO**

62010 Treia Macerata  
Via Roma 6

## **CONTATTI**

T +39 0733 217026  
+39 0733 1898008

F +39 0733218063  
*info@studiomontedoro.it*

Studio   
Montedoro

The logo for Studio Montedoro is a stylized lowercase letter 'm' with a small circle above it, resembling a person's head. The 'm' is bold and black, and the circle is also black. A registered trademark symbol (®) is located to the right of the 'm'.