

## POLITYKA JAKOŚCI

Spółka Pro Investment Kielce działa od 2013 roku oferując szeroki wachlarz propozycji dla jednostek edukacyjnych, począwszy od różnego rodzaju kursów i szkoleń, różnorodne zajęcia dla szkół i przedszkoli, po sprzedaż profesjonalnych urządzeń biurowych i oczyszczaczy powietrza SHARP do szkół, przedszkoli oraz ich naprawę i serwis, oferując jednostkom edukacyjnym pełny zakres obsługi - od szkoleń dla pracowników edukacyjnych, po zajęcia dla dzieci oraz profesjonalny sprzęt.

Stale rosnące wymagania klientów, dbałość o utrzymanie wypracowanej pozycji na rynku w branży szkoleniowej oraz oczywista konieczność pozyskiwania wciąż nowych klientów, wymagają wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością. Jakość oznacza pełne zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klienta, w zgodzie z wymaganiami prawa.

Mając na uwadze fakt, iż o powodzeniu i rozwoju naszego przedsiębiorstwa decydują klienci i ich zadowolenie z jakości naszych usług przyjęliśmy następujące cele, do których konsekwentnie dążymy :

- Oferowanie klientom usług szkoleniowych na najwyższym poziomie.
- Rozszerzanie oferty szkoleniowej.
- Zdobywanie zaufania i zadowolenia klientów z poziomu świadczonych przez nas usług.
- Dbanie o dobry wizerunek firmy i jego promowanie.

## **Podjęmowane działania w realizacji celów:**

- Doskonalenie usług w oparciu o aktualne potrzeby klientów,
- Identyfikacja pracowników z celami firmy,
- Stała analiza nowych rozwiązań pod kątem ich przydatności w procesie podnoszenia jakości,
- Praca ukierunkowana na spełnianie stale wzrastających wymagań klientów
- Udoskonalanie struktury organizacyjnej,
- Doskonalenie wewnętrznego systemu zarządzania przebiegiem pracy i obiegiem dokumentów,
- Wprowadzanie standardów i nadzór nad przebiegiem i dokumentowaniem procesów,
- Ciągłe podwyższanie i rozszerzanie kompetencji pracowników poprzez efektywny system szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- Wychodzimy z założenia, że praca pracowników musi być jak najlepsza, aby profesjonalnie i zadowoleniem obsługiwali naszych Klientów. Dlatego ciąglej poszerzamy naszą ofertę handlową i usługową oraz dbamy o jej elastyczność.

## **Jakość naszych usług gwarantujemy poprzez:**

- Dostosowanie indywidualnych rozwiązań do potrzeb klienta.
- Stałe monitorowanie wymagań klientów.
- Obserwowanie aktualnych badań i trendów rynkowych oraz ich zawieranie w proponowanych klientom rozwiązaniach.
- Oferowanie najlepszych rozwiązań potwierdzonych badaniami ,przeprowadzonymi diagnozami-analizami przedsiębiorstw.
- Realizację usług szkoleniowych w sposób sprawny, kompetentny z uwzględnieniem oczekiwań odbiorcy usługi.
- Zapewnienie Klientom kompleksowej informacji dotyczącej oferty edukacyjnej, usług szkoleniowych i doradczych.
- Przestrzeganie ustalonych procedur i instrukcji, regulaminów przez wszystkich pracowników.

- Zatrudnianie doświadczonej kadry posiadającej niezbędną wiedzę teoretyczną, specjalistyczne kwalifikacje i wysokie umiejętności praktyczne, stale podnoszone i doskonalone.

## **Naszą politykę realizujemy poprzez:**

- Wyszukiwanie najnowszych trendów na rynku usług szkoleniowych.
- Wnikliwe identyfikowanie aktualnych i przewidywalnych wymagań klientów .
- Indywidualna współpraca z Klientem, by wspólnie wypracować innowacyjne rozwiązania w obszarach szkoleń.
- Zwiększanie skuteczności działań szkoleniowych i konsultingowych.
- Kształtowanie wizerunku firmy jako nowoczesnej, dobrze zorganizowanej i efektywnie działającej.
- Stałe doskonalenie i ulepszanie naszej firmy.

Jesteśmy świadomi, że miejsce pracy musi być miejscem przyjaznym dla pracowników, którzy są kołem napędowym firmy. Tworzony przez nich zespół, poprzez swoje zaangażowanie we wszystkie działania buduje nie tylko potencjał i wizerunek, ale także reputację firmy. Systematyczne doskonalenie umiejętności oraz częste szkolenia personelu, działania zespołowe, zaangażowanie każdej osoby, a także szacunek dla pracowników stanowią istotę naszego postępowania.

Zyski firmy stanowią końcową miarę uznania, skuteczności i zaufania do naszej pracy. To również dowód, że stale spełniamy oczekiwania naszych odbiorców.

Ciągła poprawa naszego systemu zarządzania, dzięki uwagom i spostrzeżeniom naszych klientów oraz motywowanie całego personelu do powszechnego udziału w doskonaleniu systemu jakości, pozwoli nam jako całej organizacji osiągnąć coraz lepszy stopień efektywności i ciągłą poprawę systemu zarządzania.

Wysoka jakość realizowanych usług, jest dla Pro Investment Kielce Sp. z o.o podstawowym zadaniem umożliwiającym jego rozwój oraz utrzymanie dotychczasowych klientów i najlepszym sposobem pozyskania nowych.

