

GESTIONE E VALUTAZIONE FORNITORI

FIRME: DIR (APPROV)

RQ(ELABORAZ)

Mod. IO Fornitori rev. 0 ed. 2 del 25/5/010

DIREZIONE

DIR – AMM.

DIR -AMM

DIREZIONE

DESCRIZIONE

Sono definiti fornitori "critici" quelli che hanno un impatto diretto sul servizio finale reso al cliente e sui quali l'azienda può intervenire. La metodologia di valutazione dei suddetti fornitori varia a seconda della tipologia degli stessi.

A) Compagnie aeree → sulla base dei costi e degli orari (in particolar modo per le rotte Turchia e Tunisia)

B) Biglietterie → Solo Trenitalia → Non si ha alcuna possibilità d'intervento

C) Accompagnatori → In base ai seguenti parametri in ordine decrescente : 1) prima impressione sul comportamento/abbigliamento/mimica); 2) modo di relazionarsi; 3) esperienze pregresse; 4) prezzo del servizio

D) Hotels: 1) in generale: spazi comuni/attività d'intrattenimento/cortesia del personale/qualità del ristorante 2) camere (livello igiene/spaziosità/livello bagni/arredamento)

E) Corrispondenti turistici ed Agenzie di Viaggio (AdV) → da definire con Stefania ed Andrea

F) Compagnie di autonoleggio → 1) caratteristiche aziendali / caratteristiche della flotta / eventuale certificazione

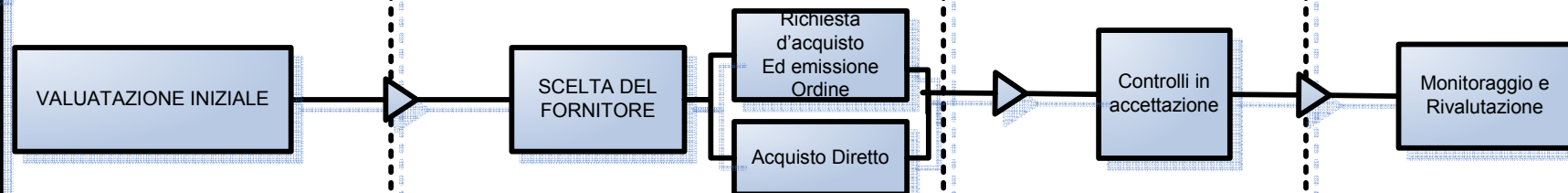
G) Compagnie di assicurazione → Unici fornitori CEA (assic. Obbligatoria senza bagaglio) e MONDIAL (assic danni bagaglio/spese mediche/annullamento: le tre NON obbligatorie). I due fornitori attualmente soddisfano le esigenze aziendali

H) Grafica e Tipografia → Qualità e Costi

L) Materiali di consumo → si tengono sotto controllo soltanto i costi di alcuni materiali di consumo standard

Evidenza della rivalutazione è data dalla nuova emissione dell'elenco fornitori.

FLUSSO OPERATIVO



REGISTRAZIONI

A) Compagnie aeree → COSTO/ ORARI

B) Biglietterie → NA

C) Accompagnatori → VEDERE SOPRA

D) Hotels: 1) BROCHURE/AUDIT IN CAMPO

E) Corrispondenti turistici ed Agenzie di Viaggio (AdV) → da definire

F) Compagnie di autonoleggio → BROCHURE/FLOTTA/CERTIFICAZIONE

G) Compagnie di assicurazione → NA

H) Grafica e Tipografia → BROCHURE/COSTI

L) Materiali di consumo → COSTI

Ordine di Acquisto o Acquisto Diretto (indicare per quali tipologie)

A) Controllo del rispetto del Contratto

B) Reclami

C) Mod. customer satisfaction

D) Verifica Rispond. Strutture verificate

E) Eventuali NC/AC

Mod.

Risultati della Valutazione vengono riportati sul frontespizio della cartellina per ogni tipologia di fornitore (i campi variano a seconda della tipologia di fornitore) – I moduli sono chiamati:

A) mod. ForA

B) Non predisposto

C) mod. ForAC

D) mod. ForHO

E) mod. ForAdV

F) mod. ForNO

G) Non predisposto

H) mod. ForGRA

L) Non predisposto