

Piano di miglioramento 2010										
Processo		Indicatori	Obiettivo 2009	Modalità	Frequenza controlli Indicatori	Anno 2009	II semestre 2009	I semestre 2010	Obiettivo 2010	Funzioni e Strategie
Servizio	S 1	Numero Pacchetti confermati /Numero Pacchetti presentati (individuali)	≥63%	Corretta analisi dell'attendibilità delle richieste pervenute	semestrale		75%	79%	75%	DG: costante attività di marketing Resp. Area Vendite Pacchetti Individuali: sistematico controllo nel monitoraggio del registro pratiche
	S 2	Numero Pacchetti confermati /Numero pacchetti presentati (gruppi)	≥22%	Sensibilizzazione del personale e formazione sulle modalità interne di presentazione del prodotto offerto. Supervisione delle commesse in fase di sviluppo al fine di ottimizzare i tempi e i costi	semestrale		27%	36%	27%	DG: costante attività di marketing Resp. Area Vendite Pacchetti Gruppi: sistematico controllo nel monitoraggio del registro pratiche
	S 3	Numero di non conformità in processo per commessa	< 2	Adeguate formazione del personale mediante formazione interna sulle procedure da applicare e monitoraggio delle non conformità	semestrale		OK	OK	Soppresso	Sotto controllo. La sistematica gestione del registro pratiche comporta un basso n° di NC
	S 4	Intervallo tra giorno ricevimento richiesta cliente rispetto alla presentazione dell'offerta (vendite individuali) calcolato in percentuale..	≤ 2 gg	Adeguate formazione del personale mediante formazione interna sulle procedure da applicare e monitoraggio dei tempi di consegna preventivi.	Annuale. Vedere AP n° 48	3%			3%	
Forniture	F 1	Numero di non conformità fondate per fornitore relative al servizio	≤1	Adeguate valutazione preventiva e monitoraggio dei fornitori sulla corretta erogazione del loro servizio.	semestrale				Soppresso	
	F 2	Percentuale soddisfazione cliente sulle strutture	ottimo, buono, sufficiente ≥70%	Effettuare un'attività di monitoraggio della soddisfazione dei Clienti mediante somministrazione di appositi questionari soddisfazione cliente e relativa analisi	semestrale				in via di definizione	DG: analisi dei fornitori
			ottimo/buono ≥20%						in via di definizione	RQ: monitoraggio costante dei fornitori e loro rivalutazioni sia in base ai requisiti dei clienti sia in base alle caratteristiche intrinseche delle strutture (un Hotel può passare da 2 a 3 stelle o viceversa)
Risorse	R 1	Numero di corsi erogati 2009/ Numero corsi pianificati 2009	>75%	Effettuare una corretta pianificazione delle attività formative tenendo conto delle esigenze formative interne	semestrale				Soppresso	
	R 2	Numero interventi di riparazione straordinaria per infrastrutture	< 3	Supervisione dell'attività del fornitore servizio di manutenzione	semestrale				Soppresso	
Audit	R3	Efficacia del SGQ	np	Scarto medio effettuato tra i due campioni: Efficacia del SGQ ed Efficacia dei processi aziendali (per ogni audit)	annuale	14%			10%	RQ: sistematici audit interni fanno rilevare l'eventuale "scollamento" esistente tra processi aziendali e processi gestiti in SGQ
Progettazione	P 1	Giorni di ritardo redazione singolo catalogo rispetto ai tempi pianificati	<4 gg	Effettuare una corretta pianificazione delle attività di progettazione dei singoli cataloghi. Coordinare l'attività della tipografia	semestrale		OK	OK	OK	