

## CERTIFICAZIONE DT 58

Documento Tecnico per la certificazione del processo commerciale delle agenzie di vendita: "Agenzia di Qualità"



### DESTINATARI

- Agenzie di vendita che intendono garantire la qualità del proprio processo commerciale;
- "Case Mandanti" che intendono garantire la qualità della propria rete di vendita.

### IL CONTESTO

In un mercato caratterizzato da una forte competitività, insieme agli obblighi di legge, si stanno diffondendo sempre più standard volontari volti a differenziare le attività commerciali.

La certificazione del proprio processo commerciale a fronte dei requisiti descritti nel Documento Tecnico 58, consente alle Agenzie di assicurare la qualità della propria attività e servizio sia verso il cliente finale, sia verso la Casa Mandante.

Il DT 58 si basa sull'approccio per processi, che incorpora il ciclo PDCA e il "Risk-based thinking". Tale approccio, allineato con l'ultima revisione della norma ISO 9001, permette di determinare i fattori che potrebbero fare deviare i processi e le attività dell'Agenzia dagli obiettivi pianificati, mediante anche controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità.

### IL SERVIZIO

Certiquality effettua le verifiche quale ente terzo indipendente.

Il certificato rilasciato certifica che il processo commerciale dell'Agenzia è implementato secondo quanto dispone il DT 58.

Il Documento Tecnico ha carattere pubblico e la sua emissione ha previsto l'analisi e la validazione da parte della Commissione Tecnica di Certiquality, composta da rappresentanti dei produttori e dei consumatori ed esperti di settore.

## VANTAGGI

Il valore aggiunto della certificazione a fronte del DT 58 deriva dalle seguenti garanzie offerte al cliente, alla Casa Mandante, ai soci e a tutte le parti interessate:

- definizione chiara e trasparente dei processi e delle attività dell’Agenzia in funzione degli obiettivi fissati;
- monitoraggio attraverso indicatori di gestione;
- misura della performance ed orientamento al cliente;
- documentazione di sistema interna e di origine esterna controllata ed aggiornata;
- monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente;
- informazioni e canali di comunicazione con l’Agenzia;
- professionalità dell’Agenzia in tutte le fasi del processo certificato;
- miglioramento degli standard gestionali dell’Agenzia;
- monitoraggio costante da parte di un ente terzo indipendente delle attività e dei processi operativi.

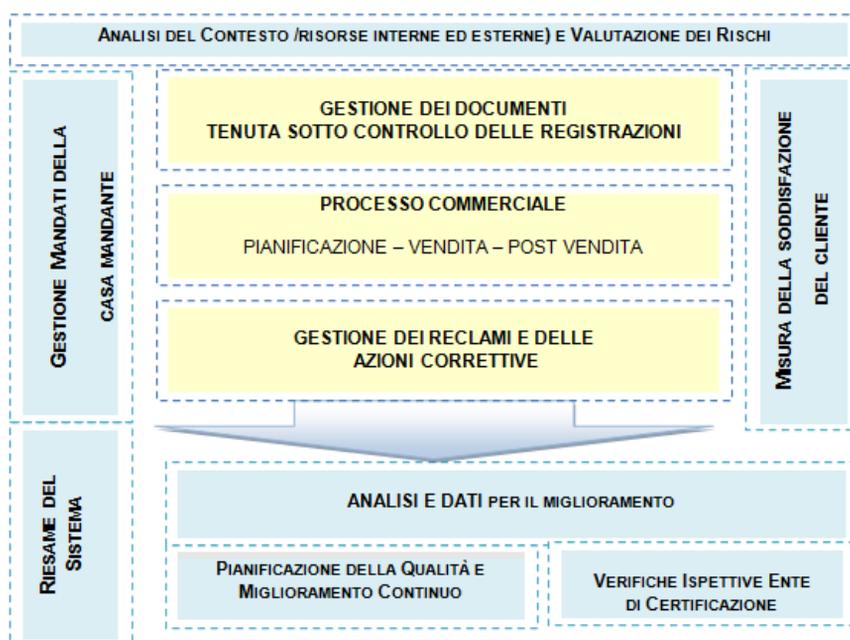
## ITER DI CERTIFICAZIONE

LL’Agenzia compila ed invia la domanda di certificazione a Certiquality, completa delle informazioni richieste, in conformità ai “Requisiti Base” del DT 58. Una volta accettata l’offerta, Certiquality procederà alla pianificazione dell’audit di prima certificazione, svolto sulla base dei “Requisiti Tecnici”.

Il certificato emesso ha validità quinquennale ed è subordinato ad una verifica di mantenimento annuale (sorveglianza) e al rinnovo della certificazione al termine del quinquennio.

## CARATTERISTICHE DEL PROCESSO E FORMAZIONE

Le caratteristiche principali del processo commerciale a cui sono riferibili i requisiti del DT 58 sono descritte nel seguente schema:



Tra i “Requisiti Base” del DT 58, vi è l’obbligo di frequenza al Corso di Formazione sul Documento Tecnico (16 ore) da parte di almeno 1/3 del totale degli addetti alla vendita e di tutti gli agenti soci. Tale corso è svolto da un docente qualificato da Certiquality.