

## Politica della Qualità

### Mission

*Offrire servizi di eccellenza per la formazione e lo sviluppo di applicazioni software per l'individuo, le Società e la Pubblica Amministrazione, adeguati e innovativi rispetto alle evoluzioni digitali e alle esigenze di mercato*

### FORMAZIONE SULL'INFORMATION TECHNOLOGY

- sviluppare e consolidare nel tempo percorsi professionalizzanti intensivi, basati su moduli e percorsi di formazione e specializzazione incentrati sull'utilizzo delle tecnologie informatiche al servizio della creatività
- accompagnare le aziende clienti nei processi di innovazione digitale, attraverso il trasferimento di competenze qualificate ai propri dipendenti.

### SVILUPPO SERVIZI E APPLICAZIONI SW

- sviluppare soluzioni personalizzate, coerenti e scalabili nel tempo per rendere i nostri clienti in grado di modellare la propria strategia di comunicazione e business grazie all'utilizzo di internet e delle tecnologie online

### Vision

*Vogliamo che il nostro Marchio venga riconosciuto, in Italia, come leader nella formazione sull'innovazione digitale di alta qualità e che i nostri servizi di sviluppo di applicazioni software siano considerati complementari e necessari per lo sviluppo del business dei nostri clienti.*

## Strategie di Marketing

### SUL PRODOTTO

- Consolidare e diversificare il rapporto come Training Centre Autorizzato con i principali Vendor
- Progettare e offrire formazione non a Marchio che risponda alle esigenze del mercato IT
- Presidiare, diversificare ed ampliare tutti i possibili canali di formazione finanziata, attraverso accreditamenti regionali, Fondi Interprofessionali, istituzionali o di categoria

## SULLA CLIENTELA

- Fidelizzare i nostri clienti, diversificando e cogliendo le opportunità, attraverso una cura delle relazioni e lo sviluppo e il presidio di strumenti digitale e social marketing di informazione e stimolo
- Supportare le strategie di crescita, riposizionamento e qualificazione dei nostri clienti

## Strategie Organizzative

- Gestire e controllare efficacemente i processi aziendali attraverso:
  - un sistema di gestione per la qualità snello e funzionale all'organizzazione
  - un sistema di misure calibrato sulle strategie e gli obiettivi aziendali
- Fidelizzare i nostri dipendenti:
  - accrescendo e mantenendo aggiornata la professionalità
  - motivando, responsabilizzando e sensibilizzando il personale al miglioramento continuo anche nel rispetto del codice etico;
- Fidelizzare il rapporto con i docenti che lavorano per l'organizzazione:
  - garantendo un rapporto di reciproca soddisfazione professionale

## Valori

- Èspero agisce nel libero mercato ed è orientata a un profitto onesto ed equo. Ciò nonostante, il puro profitto non è l'unico né il principale scopo dell'azienda. Èspero riconosce come primario il suo ruolo e responsabilità sociale e si orienta nelle proprie scelte e strategie in modo coerente con questo indirizzo.
- Èspero si impegna a rispettare le leggi e a mantenere un comportamento eticamente corretto nei confronti dei lavoratori, delle autorità fiscali, degli organi di controllo e degli organi istituzionali.
- Gli investimenti sono decisi con particolare attenzione allo sviluppo dell'azienda, alla creazione di nuove attività e posti di lavoro.
- Èspero si impegna a realizzare condizioni di lavoro che favoriscano l'attenzione e la valorizzazione della persona mediante:
  - una gestione e organizzazione in grado di promuovere sia il lavoro di gruppo sia la crescita individuale;
  - la definizione di piani di sviluppo personali per utilizzare al meglio i talenti di ciascun lavoratore favorendone la creatività, l'assunzione di responsabilità e la partecipazione nel definire e realizzare gli obiettivi aziendali;
  - il rispetto della normativa in materia di sicurezza, salute, igiene e rispetto degli orari di lavoro.

- Èspero si impegna a creare le condizioni per lo sviluppo di una cultura della reciprocità tra i propri dipendenti, consulenti, collaboratori e partner, e di un clima di fiducia in cui sia naturale mettere liberamente a disposizione i propri talenti, idee e competenze a vantaggio della crescita professionale dei colleghi. Ugualmente agisce nei confronti dei propri dipendenti, dai quali si attende pari comportamenti.
- Èspero lavora prestando attenzione agli effetti sull'ambiente e al risparmio di energia e risorse naturali.
- Èspero mette in atto tutti i mezzi opportuni per:
  - offrire beni e servizi utili e di qualità, a prezzi equi;
  - lavorare con professionalità per costruire e rafforzare buone e sincere relazioni con i clienti, i fornitori e partner;
  - rapportarsi in modo leale con i concorrenti presentando l'effettivo valore dei propri prodotti e servizi e astenendosi dal mettere in luce negativa i prodotti o servizi altrui.

È ferma convinzione di Èspero che questi atteggiamenti e valori, perseguiti nel tempo e condivisi con altre aziende, permettano di arricchire l'impresa di un capitale immateriale costituito da rapporti di stima e di fiducia al proprio interno e nei confronti di clienti, fornitori e pubblica amministrazione, in grado di "contagiare" e favorire uno sviluppo economico reale, a misura d'uomo, meno soggetto alla variabilità e ai capricci del mercato

## Il Direttore Generale