

VetroCar è un marchio della **Vetrocar & Bus S.P.A.**, azienda nata nel 1999 e specializzata nella riparazione e sostituzione di qualsiasi tipologia di vetri auto. Grazie alla propria rete capillare, offre ai propri clienti e partner un servizio innovativo e di alta qualità con l'obiettivo di essere il punto di riferimento per le compagnie assicurative, flotte e società di noleggio.

Crescita, Rispetto, Passione, Squadra e Formazione sono i nostri pilastri del nostro impegno a cui si aggiunge l'attenzione alla soddisfazione del cliente e la dedizione al miglioramento continuo. In quest'ottica, Vetrocar ha deciso di implementare il proprio sistema di gestione per la Qualità secondo la ISO 9001:2015. I nostri punti di forza, che sin dall'inizio caratterizzano il nostro operato, si fondano sui principi che guidano la qualità, ovvero:

- ➔ Attenzione alle richieste del cliente, con una valutazione accurata del danno e la celerità degli interventi.
- ➔ Utilizzo di cristalli di prima scelta, certificati e duraturi nel tempo che ci consentono di offrire la garanzia a vita sul servizio.
- ➔ Approccio per processi, gestione controllata delle attività, dal front office alla consegna finale del veicolo, per preservare l'affidabilità del servizio.
- ➔ Risk based thinking, così da anticipare, valutare e affrontare i fattori che possono influire sui nostri servizi.

La nostra mission è garantire interventi di riparazione e sostituzione vetri efficace e duraturi nel tempo, offrendo un servizio professionale, trasparente e orientato alla soddisfazione dei clienti. Tutto questo ci ha consentito di accrescere la nostra posizione su tutto il territorio italiano, espandendo i centri corporate, potenziando il customer service e ottimizzando il posizionamento territoriale su tutte le linee di business. Coerentemente ai principi della norma, il nostro percorso di crescita si traduce nei seguenti obiettivi strategici:

- **Orientamento al cliente:** che sia il driver privato o che sia il cliente business, la sua soddisfazione è il motore della nostra attività, garantendo interventi tempestivi e professionali.
- **Espansione territoriale,** tramite il rafforzamento dei centri corporate e lo sviluppo e crescita dei centri in affiliazione.
- **Valorizzare il cliente,** attraverso una gestione completamente digitalizzata delle richieste.
- **Consolidamento del brand,** tramite una strategia di marketing orientata al B2B e al B2C.
- **Programmi di crescita e formazione professionale,** che puntano a consolidare una squadra di tecnici esperti del settore.
- **Potenziamento del Customer Service,** con una gestione standardizzata e fluida che permette la canalizzazione del cliente.
- **Garantire la conformità alle norme e leggi applicabili all'organizzazione.**
- **Mantenimento efficace del Sistema di Gestione Qualità,** sviluppando l'approccio al rischio per tutti i processi aziendali e promuovendo la cultura della qualità, a tutti i livelli aziendali.
- **Propensione al miglioramento continuo,** con analisi delle performance, raccolta dei feedback, monitoraggio delle non conformità e implementazione di azioni correttive per ottimizzare i processi e i servizi resi.

La Direzione di Vetrocar si impegna a garantire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti e revisionare il presente documento al fine di mantenerlo aderente allo spirito aziendale. La Politica viene comunicata e condivisa a tutti i livelli aziendali e messa a disposizione agli stakeholder rilevanti per l'Organizzazione, al fine di assicurarne la comprensione, l'attuazione e il contributo al miglioramento continuo.

Verona, 08 agosto 2025

AD
Maurizio Acri
