



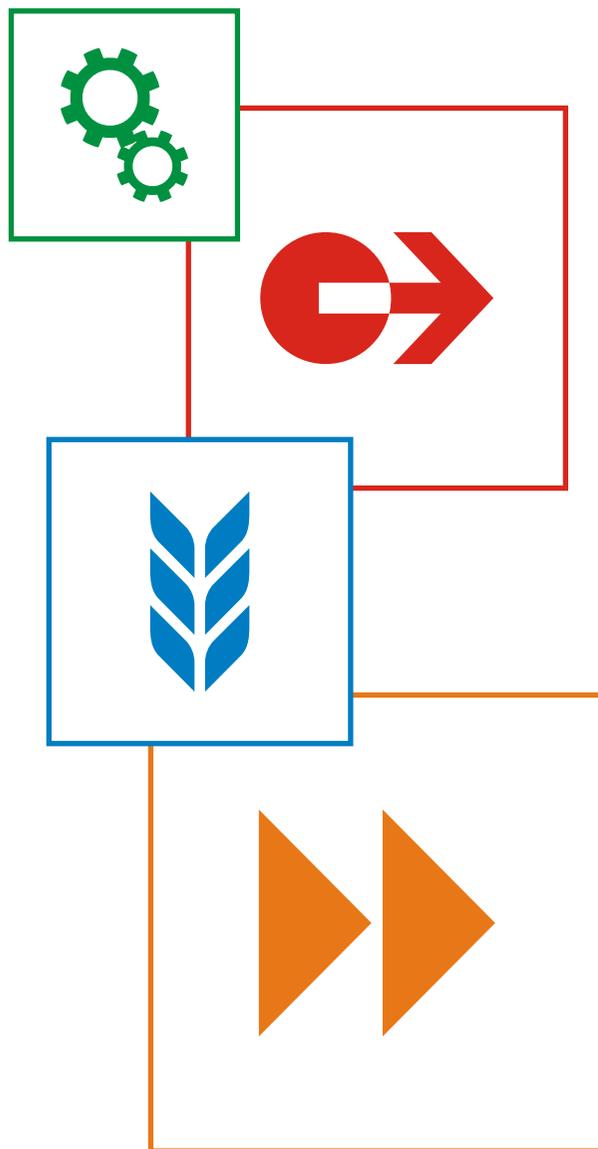
automa Vending

CARTA DEI SERVIZI



AUTOMA di Pizzo G. & C. s.a.s.
Via Raffaello, 94 - 91014 Castellammare del Golfo (TP)
www.automasas.it





Con la Carta dei Servizi si è realizzato il primo passo del progetto di qualificazione delle imprese di gestione associate Confida.

Il settore della Distribuzione Automatica ha un impatto rilevante nella vita di tutti i giorni, sia per il numero e la capillarità dei distributori installati, sia per la molteplicità delle situazioni d'uso.

La Carta dei Servizi vuole rappresentare una forma di tutela e di rispetto dei clienti e dei consumatori.

In essa vengono descritti i principi fondamentali del servizio e le garanzie offerte a chi ne fruisce, inoltre sono indicate analiticamente le regole che l'impresa che opera nella Distribuzione Automatica deve rispettare per migliorare gli standard qualitativi del servizio fornito ed elevarne affidabilità e regolarità : in tal modo vanno a costituire un importante strumento non solo di gestione interna, ma anche di impegno comune per orientare il servizio verso livelli di eccellenza.

GIUSEPPE PIZZO

automa
Vending



Automa s.a.s. nasce nel 1990 a Castellammare del Golfo, proponendosi nel vasto settore del Vending in Sicilia con una piccola gamma di distributori automatici e macchinette da caffè a cialde.

Col passare degli anni, l'azienda si amplia, grazie alla partnership con società di successo quali caffè Ghigo, e in poco tempo conquista fette maggiori di mercato puntando principalmente sulla qualità del servizio, svolto da personale giovane e dinamico.

La nostra filosofia pone il cliente in cima a una scala di priorità, cercando di essere presenti e attivi per ogni richiesta da esso avanzata.

Celerità, affidabilità, cortesia sono soltanto alcuni dei punti di forza del nostro servizio senza tralasciare la qualità dei prodotti da noi utilizzati nei nostri distributori.

Automa Vending, è oggi leader nel mercato della distribuzione automatica in Sicilia.



Cortesìa, Correttezza e Trasparenza

La cortesia, la correttezza e la trasparenza, caratterizzano il rapporto di Automa Vending con i propri Clienti. Gli operatori del Customer Care durante il colloquio telefonico con il Cliente stabiliscono con quest'ultimo un rapporto improntato alla cordialità e alla disponibilità, presentandosi con il proprio nome, fornendo le informazioni e soluzioni richieste.

Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito aziendale www.automasas.it è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficacia ed efficienza

Automa Vending è fortemente impegnata a stimolare la crescita della distribuzione automatica su tutto il territorio regionale a tal fine studia e approfondisce con l'ausilio di partner tecnologici nuove misure tecniche, organizzative e procedurali utili al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti ai Clienti.

Uguaglianza ed imparzialità

Automa Vending fornisce ai propri Clienti servizi di distribuzione Automatica rispettando i principi di uguaglianza e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Automa Vending garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Tutela dei dati personali e anonimato protetto

Automa Vending mette in atto tutte le misure necessarie per garantire che le informazioni dei suoi Clienti siano trattate nel pieno rispetto del "D. Lgs. 196/03" e successive modificazioni ed integrazioni che tutela la riservatezza dei dati personali e la privacy e proprio a tal fine sono state create procedure dedicate alla protezione delle informazioni.



Continuità

Automa Vending utilizzando le più moderne infrastrutture tecnologiche si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo e regolare, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità.

Nel caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio Automa Vending si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti. Qualora Automa Vending svolga manutenzione ordinaria programmata si impegna nello svolgimento di tale attività con il minimo aggravio per i Clienti, provvedendo ad avvisarli con congruo anticipo tramite comunicazioni e anche attraverso campagne e-mail in casi di attività che possano arrecare disturbo al servizio offerto.

Partecipazione

Automa Vending acquisisce periodicamente dai Clienti valutazioni circa la qualità dei servizi forniti e si impegna a ricercare in modo sistematico nello svolgimento del servizio, il miglioramento del rapporto con i Clienti.

Ogni Cliente o associazione di consumatori, organismo riconosciuto e/o di utente può segnalare a Automa Vending eventuali disservizi o inviare il proprio contributo e suggerimento per migliorare la qualità dei servizi Automa Vending.

Libertà di Scelta e Varietà di servizi offerti

Il Cliente può scegliere tra un'ampia varietà di soluzioni pensando alle proprie diverse esigenze. Automa Vending si impegna alla massima

trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi attraverso il sito, campagne di comunicazione via e-mail e altri mezzi di comunicazione.

Tutela dei minori

Automa Vending pone grande impegno nell'esigenza di tutela dei minori ed il rispetto della loro sensibilità. In particolare Automa Vending è attenta a non diffondere, nei propri distributori, prodotti potenzialmente dannosi, e che non superino determinati standard di qualità. Inoltre si premura a non diffondere comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.



Automa Vending, si occupa di ristorazione automatica, attraverso la fornitura, l'installazione, la manutenzione ed il rifornimento di macchine altamente tecnologiche, e adatte ad ogni esigenza.

I nostri distributori vengono forniti dalla ditta Bianchi Vending Machine che si occupa ormai da molti anni della distribuzione di questi prodotti offrendo tecnologia e funzionalità davvero elevate.

I distributori vengono ceduti alle aziende che collaborano con noi in comodato gratuito e il rifornimento dei prodotti viene eseguito dai nostri operatori nel più breve tempo possibile.

Tali distributori sono dotati sia di ricevitore di monete sia di ricevitore di chiavette; i primi accettano monete da 5, 10, 20 e 50 eurocent e monete da 1 e 2 euro mentre i secondi possono ricevere chiavette di plastica che si caricano con le monete dei tagli appena accennati e vengono rilasciate sempre da noi dietro il versamento di una cauzione totalmente simbolica.

L'azienda fornisce:

- distributori automatici di elevata qualità e efficienza sia dal punto di vista tecnologico e funzionale, che dal punto di vista estetico;
- comodato gratuito dei distributori automatici;
- puntualità ed efficienza nell'erogazione del servizio di rifornimento prodotti;
- installazione, riparazione e manutenzione dei vari distributori a totale nostro carico.

Automa vending vuole dare il miglior servizio possibile ai clienti in un settore dove occorrono garanzie di puntualità e competenza.

Il nostro servizio assistenza guasti viene garantito dai nostri tecnici tutti i giorni ed assicurato entro tre ore dall'arrivo della chiamata, così da limitare sensibilmente i tempi di fermo macchina già molto ridotti grazie all'azione preventiva svolta dai nostri incaricati al momento del rifornimento, che ci segnalano, visivamente e con appositi contatori numerici, la situazione delle parti usurabili del distributore.

La nostra azienda si avvale della collaborazione di propri dipendenti e non di collaboratori esterni.



La nostra azienda opera nel settore del Vending, meglio conosciuto come distribuzione automatica, da 15 anni, periodo in cui abbiamo maturato l'esperienza necessaria a soddisfare le diverse esigenze del cliente.

Una pausa durante la giornata lavorativa può aiutare a riprendere la concentrazione, può rendere più disponibili i colleghi, alleviare il peso di un momento di particolare stress.

In Italia una pausa spesso significa prendere un pò di tempo per gustare un buon caffè, sgranocchiare uno snack, rinfrescarsi con una bibita, tuffarsi in un delizioso pasticcino o assaporare un bel gelato.

Il nostro compito consiste nel portare tutto questo nel Vostro ambiente di lavoro nel modo più soddisfacente e più conveniente possibile.

Abbiamo messo la qualità del prodotto e del servizio come il primo dei nostri obiettivi.

Riteniamo che oggi la qualità sia infatti una prerogativa dalla quale non si può prescindere, ma sappiamo bene anche la soddisfazione e la tranquillità del nostro cliente sta nella piena fruibilità del servizio e ciò comporta la nostra disponibilità completa a risolvere i problemi e le difficoltà cui si può incorrere durante la gestione.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

Come punto di riferimento a garanzia della qualità del servizio, garantiamo assistenza giornaliera, dove occorre anche più volte al giorno, sui nostri distributori automatici attraverso operatori altamente specializzati in questa tipologia di lavoro.

I nostri addetti vengono continuamente aggiornati sulle norme igienico-sanitarie (metodo HACCP) da rispettare durante il caricamento, la pulizia e la sanificazione dei distributori automatici, operazioni garantite ad ogni rifornimento ed effettuate con i mezzi e i prodotti più idonei che ci vengono indicati dalla nostra associazione di categoria (CONFIDA).

