

1.1 Quality Strategies

Management targets are to obtain highest level of:

- **Customer satisfaction**
- **Quality**
- **Benefit and innovation**

Why:

Customer satisfaction

- Only satisfied customers buy again

Quality

- Quality is the most important basis in order to have satisfied customers

Benefit

- High-quality-products require continuous investment in new machines and technologies. Benefits are necessary for investments.

How:

Customer satisfaction

- Supplying the products according to the agreed terms and quality requirements
- Offering competitive fares

Quality

- Using in a proper way the Quality Management System
- Constantly improving the internal and external processes; with the customers as well as with the suppliers
- Applying the Zero-Error-Strategy

Benefit

- Management with knowledge of costs at all levels
- Parsimonious utilisation of raw and auxiliary materials
- Searching and developing innovative products

The Direction

Olbia, December 3rd, 2007

Martina Sandigliano

1.1 Qualitäts-Strategien

Management-Ziele sind, mit hohem Niveau zu erhalten:

- **Kundenzufriedenheit**
- **Qualität**
- **Gewinn und Innovation**

Wieso:

Kundenzufriedenheit

- nur zufriedene Kunden kaufen wieder

Qualität

- Qualität ist die wichtigste Grundlage, um zufriedene Kunden zu haben

Gewinn

- hohe Qualitäts-Produkte erfordern ständige Investitionen in neue Maschinen und Technologien. Der Gewinn ist für Investitionen notwendig.

Wie:

Kundenzufriedenheit

- Versorgung der Produkte gemäß den vereinbarten Bedingungen und qualitativen Anforderungen
- wettbewerbsfähige Preise anbieten
- Suche und Entwicklung innovativer Produkte

Qualität

- Verwendung des Qualitätsmanagement-System in geeigneter Weise
- stetige Verbesserung der internen und externen Prozesse, mit den Kunden sowie mit den Lieferanten
- Anwendung der Null-Fehler-Strategie

Gewinn

- Management mit dem Wissen der Kosten auf allen Ebenen
- sparsame Nutzung von Roh- und Hilfsstoffe

die Geschäftsführung

Olbia, December 3rd, 2007

Martina Sandigliano