

POLITIQUE D'ENTREPRISE

BTS Befestigungselemente-Technik GmbH est une entreprise de taille moyenne qui se considère comme un partenaire flexible et fiable pour ses clients et comme un employeur collaborant en partenariat avec ses employés.

L'objectif prioritaire de notre orientation client est la satisfaction du client.

La livraison dans les délais, la satisfaction des attentes des clients ainsi que des réponses rapides et flexibles aux souhaits de nos clients constituent nos objectifs principaux dans le cadre des processus. La direction de l'entreprise et tous les organes et personnes responsables créent en outre le cadre organisationnel permettant d'identifier et d'évaluer toutes les exigences qui nous concernent et de les remplir au sein de l'organisation. Nous nous assurons ainsi qu'il n'existe aucune violation d'exigences et d'attentes pertinentes au sein de notre entreprise, notamment concernant les exigences légales et réglementaires.

Les services proposés à nos clients comprennent la fabrication et la fourniture d'éléments de fixation et de raccordement. Notre devoir est de proposer des processus compétents et maîtrisés ; ils sont réalisés grâce à l'évaluation des processus des clients et à leur commande en continu. Grâce à un programme actif d'assurance qualité, nous nous efforçons constamment de fournir des prestations optimales. Nous utilisons les incidents négatifs, les risques identifiés mais également les opportunités d'optimisation pour notre processus d'amélioration continu.

Chaque employé est informé de cette politique et contribue à la réalisation de cette politique de qualité par ses actions et la responsabilité qui lui est attribuée. Il est donc obligatoire pour chaque employé de participer activement à l'élaboration de l'orientation client en effectuant un travail optimal et en signalant à un stade précoce les causes des pertes et des gaspillages ou les possibilités d'amélioration.

Tirer parti des opportunités et réaliser des améliorations constituent une exigence constante et active pour l'ensemble de l'organisation. C'est pourquoi l'ensemble du personnel et tous les organes autorisés sont appelés à jouer un rôle actif dans le cadre de leurs compétences et de leurs attributions. Cela s'applique en particulier au développement actif des objectifs annuels de l'entreprise et en matière de qualité.

Concernant notre charte d'entreprise:

Une norme de qualité élevée résulte de la compétence personnelle et de la motivation de chaque employé ainsi que de l'efficacité du processus qui en découle. Promouvoir la sensibilisation à la qualité constitue une tâche prioritaire du personnel d'encadrement mais également une exigence pour tous les employés de l'entreprise. Ce n'est que si nous, **c'est-à-dire nous tous sans exception**, agissons de manière active, impliquée, attentive et durable que nous réussirons tous ensemble.

- La qualité, c'est ne pas être confronté à la question « **comment cela a-t-il pu arriver** » mais être récompensé par la mention « **bon travail !** »
- La qualité signifie reconnaître les causes de pertes et de gaspillage (également d'insatisfaction) et les éliminer ensemble de façon permanente
- La qualité signifie ne pas être monotone et désintéressé, mais être impliqué de manière engagée et motivée avec un sens pour notre communauté
- La qualité signifie reconnaître les risques et les traiter de manière sensée, ainsi que reconnaître les opportunités et en tirer profit activement
- Qualité est un autre mot pour désigner le succès

C'est pourquoi nous encourageons et exigeons toutes les mesures qui mènent à une expansion des compétences et des connaissances ainsi qu'à une augmentation de la motivation et de l'engagement. La qualité est le résultat d'une compréhension commune vécue. C'est également la raison pour laquelle nous nous engageons à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires applicables ainsi que toutes les autres exigences pertinentes.

POLITIQUE D'ENTREPRISE

La vie et la santé sont la richesse la plus importante. Tous les membres du personnel et les organes autorisés ont la responsabilité de protéger cette richesse. Cela concerne la discipline dans ses propres actions ainsi que l'attention portée au respect des règles.

Conscients de notre responsabilité commune, nous appelons tous les employés à faire preuve de minutie et de durabilité dans l'utilisation des ressources telles que l'énergie et les matériaux et à respecter les aspects connus de la protection de l'environnement. En effet : toute prestation à valeur ajoutée qui n'est pas correctement employée gaspille des ressources et entraîne également une perte économique.

Nous n'agissons pas seuls dans l'économie nationale. Nous bénéficions des innovations, des offres de prestations, de l'orientation client et du succès de nos partenaires externes. C'est pourquoi nous nous efforçons de mettre en place une coopération axée sur la réussite, en particulier avec les entreprises fournisseuses et les prestataires de services qui satisfont nos exigences. Nous devenons ainsi une chaîne solide d'entreprises agissant « main dans la main », y compris avec nos clients.

Nos clients sont les garants de notre survie économique. Contrairement aux facteurs sur nos marchés qui ne peuvent être influencés, nous pouvons fidéliser les clients de façon permanente par la satisfaction. Chaque concurrent nous envie des clients avec lesquels nous coopérons dans un esprit de partenariat et de réussite économique. Notre objectif est de ne pas perdre de clients au profit de concurrents car nous en avons livré la raison.

Cela signifie concrètement et doit être compris comme une ambition pour l'ensemble du personnel de l'entreprise :

Nous devons:

- savoir ce qui rend les clients satisfaits et le degré de satisfaction !
- être important et précieux pour nos clients !
- savoir ce qui nous rend satisfaits dans la coopération avec les clients et la manière dont nous pouvons gagner plus de clients !
- nous efforcer de trouver en permanence des solutions et des résultats là où notre concurrence échoue !
- apprendre en permanence, nous perfectionner, utiliser activement les opportunités du marché et réussir sur le plan économique !

Les souhaits des clients ne sont donc pas une contrariété, mais un défi et une opportunité ! L'orientation client avec pour objectif la satisfaction du client est un autre mot pour désigner le **succès!**

Friedbert Theis
La direction

Saarburg, 09.11.2020