

# POLÍTICA EMPRESARIAL

La sociedad limitada BTS Befestigungselemente-Technik GmbH es una empresa mediana y se considera un socio flexible y fiable para sus clientes, así como un empleador justo para sus empleados.

**El objeto prioritario de nuestra orientación hacia nuestros clientes es alcanzar un nivel máximo de satisfacción.**

Plazos de entrega fiables, el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes, así como una reacción rápida y flexible a los deseos de nuestros clientes son las ideas fundamentales que nos guían a la hora de establecer nuestros procesos. Nuestro equipo de gerentes y los demás encargados ofrecen el marco general para determinar y analizar todas las exigencias pertinentes e integrar estos conocimientos en nuestra organización. De esta forma garantizamos que dentro de la empresa no se infrinjan las exigencias o expectativas fundamentales, especialmente en lo respectivo a las disposiciones legales y oficiales.

Los servicios que ofrecemos a nuestros clientes abarcan la fabricación y venta de sistemas de fijación y unión. Nuestro objetivo son procesos fiables y consolidados, lo cual se logra gracias a un análisis reiterativo de los procesos con los clientes y su control continuo. Con nuestro programa activo de garantía de calidad buscamos prestar un rendimiento sin fallos. Aprovechamos tanto los incidentes, como los riesgos detectados, como las oportunidades para la optimización, para mejorar continuamente nuestros procesos.

Todos nuestros empleados han sido instruidos al respecto y contribuyen a mantener nuestra política de calidad con su forma de actuar y sus responsabilidades que se les han otorgado. Por consiguiente es la obligación de todos y cada uno de nuestros empleados proceder y actuar siempre con orientación hacia el cliente realizando toda tarea de forma correcta e informando inmediatamente sobre posibles causas de pérdidas y malgastos, así como posibilidades de optimización.

El aprovechamiento de las oportunidades y la implementación de optimizaciones son un objetivo continuo y activo en toda nuestra organización. Por ello animamos a todos los empleados y encargados a colaborar en el marco de sus propias competencias. Especialmente en lo que se refiere al desarrollo de los objetivos anuales empresariales y de calidad.

## **Sobre nuestra misión empresarial:**

Un alto nivel de calidad es el resultado de la competencia y motivación personal de cada empleado y de la eficiencia del proceso que de esto deriva. Fomentar la conciencia de calidad es una de las tareas primordiales de todo gerente, pero al mismo tiempo es una exigencia dirigida a cada miembro de nuestra empresa. Solo si todos nosotros – **es decir, todos sin excepción alguna** – actuamos de forma activa, dedicada, atenta y sostenible, podremos lograr juntos el éxito.

- Calidad significa no tener que enfrentarse a la pregunta «¿cómo ha podido ocurrir esto?» sino recibir reconocimiento como el que se expresa en «¡buen trabajo!»
- Calidad significa detectar las causas de las pérdidas y los malgastos (también de insatisfacción) para poder eliminarlas juntos de forma duradera
- Calidad significa no actuar de forma monótona y desinteresada, sino implicarse con dedicación y motivación
- Calidad significa detectar los riesgos y sobrellevarlos de forma adecuada, así como reconocer la posibilidad de aprovecharlos
- Calidad es, simplemente, otra palabra para decir **éxito**

Por este motivo exigimos y fomentamos todas las medidas que contribuyen a ampliar las competencias y los conocimientos, así como a aumentar la motivación y dedicación. Calidad es el resultado de una idea común vivida por todos. Este es otro motivo por el que nos comprometemos a cumplir todas las exigencias legales y oficiales, así como demás requisitos fundamentales.

# POLÍTICA EMPRESARIAL

La vida y la salud son nuestros tesoros más preciados. Todas las personas que forman parte de la empresa y las autoridades encargadas son responsables de proteger este bien. Esto implica disciplina en el propio actuar y atención a la hora de cumplir las reglas.

Conscientes de nuestra responsabilidad común, hacemos un llamamiento a todos nuestros empleados a emplear todo los recursos, como energía y material, siempre de forma diligente y sostenible y a respetar siempre los aspectos conocidos en cuanto a protección medioambiental. A modo de explicación: todo proceso de creación de valor añadido que no se realice de la forma prevista desperdicia recursos y genera, además, una pérdida económica.official regulations, as well as any other relevant requirements.

No actuamos solos en el ámbito de la economía. Nos beneficiamos de las innovaciones, las ofertas de servicios, la orientación hacia el cliente y los éxitos de nuestros socios externos. Por este motivo, fomentamos una colaboración impulsada por el éxito con las empresas proveedoras y los prestadores de servicios que cumplen nuestras exigencias. Así podemos formar una cadena estable de empresas que trabajan «mano a mano», incluyendo incluso a nuestros clientes.

Nuestros clientes son la garantía de nuestra supervivencia económica. A lo contrario que otros muchos factores existentes en los mercados que no podemos influir, podemos fidelizar a nuestros clientes mediante una satisfacción duradera. Todo competidor nos envidia por nuestros clientes con los que colaboramos con compañerismo para alcanzar el éxito común. Nuestro objetivo es evitar que un cliente se cambie a otro competidor, siendo nosotros mismos la causa.

Esto significa en concreto, y debe entenderse como exigencia a todas las personas que forman parte de la empresa, que:

Es primordial que

- ¡sepamos qué hace que nuestros clientes estén satisfechos y cómo de satisfechos están nuestros clientes!
- ¡seamos importantes y valiosos para nuestros clientes!
- ¡sepamos qué hace que nosotros estemos satisfechos con la colaboración con los clientes y cómo obtener más clientes así!
- ¡sigamos esforzándonos continuamente por obtener las soluciones y alcanzar los resultados que la competencia no ha sido capaz de lograr!
- ¡sigamos aprendiendo de forma continua, sigamos evolucionando, aprovechemos todas las posibilidades del mercado de forma activa y logremos el éxito económico!

¡No veamos las necesidades de nuestros clientes como molestias sino como desafíos y oportunidades!  
¡La orientación hacia el cliente con el objetivo de alcanzar la satisfacción de los clientes es sinónimo de **éxito!**

Friedbert Theis  
La gerencia

Saarburg, 09.11.2020