

## **Cesar Arredamenti: intervista a Germano Beltrame, resp. ass. qualità.**

Sei domande alla **Cesar Arredamenti Spa** di Pramaggiore, azienda leader nel settore della produzione di cucine componibili. Interviene il responsabile assicurazione qualità Germano Beltrame.

Quale è la ragione prima che ha dato origine alla vostra certificazione della qualità? «L'intento era quello di veder riconosciuta all'esterno una struttura organizzativa già di per sé efficace e funzionale, capace di garantire al cliente il livello qualitativo del prodotto e del servizio atteso e da noi condiviso. In un secondo momento l'aspetto certificativo si è trasformato in un momento di verifica dei meccanismi aziendali e di formazione finalizzata ad una crescita collettiva dell'impresa e delle sue persone, a tutti i livelli dell'organigramma».

Quali sono i clienti che maggiormente richiedono la certificazione? «Esistono due categorie di clienti che la richiedono. Innanzitutto i clienti del mercato estero, perché la considerano un criterio oggettivo per la valutazione dell'affidabilità di un'azienda. A livello nazionale, invece, i clienti più sensibili alla normativa ISO 9000 sono quelli di fascia alta, molto attenti all'immagine che desiderano trasmettere al cliente finale».

Mi parli dei vantaggi e degli svantaggi di un sistema qualità. «I vantaggi sono molteplici. Il sistema qualità ha chiarito compiti, ruoli e responsabilità. Ha reso trasparente a tutti i livelli i processi interni esplicitando il "sistema azienda", semplificando i cambi di ruolo e rendendo visibili i meccanismi che spesso generano incomprensioni tra i diversi enti aziendali. Solo con la trasparenza dei compiti ci si può slegare dal concetto di azienda organizzata per funzioni ed indirizzarsi verso una struttura integrata e di processo. Il nostro prossimo obiettivo consiste nel rendere ancora più visibili i processi aziendali, nell'ottica dettata dalle Vision 2000».

Cosa si sente di dire circa la certificazione ambientale? «Non abbiamo ancora preso in considerazione le tematiche ISO14001, ma contiamo di farlo in un prossimo futuro».

Cosa pensa della neonata certificazione di prodotto per le cucine? «Il superamento dei livelli di test richiesti da questa nuova certificazione, e la rispondenza a requisiti esclusivi, costituiscono una forte componente selettiva per i prodotti presenti nel mercato delle cucine».

Quindi le chiedo: la certificazione è un investimento? «Sì, ma per misurare la redditività dell'iniziativa l'arco temporale non deve essere quella del breve periodo, bensì quello di medio-lungo».

«Nel settore delle cucine l'importanza dell'adeguamento allo standard è cresciuta nell'ultimo biennio e non credo che le ragioni di questo exploit siano puramente commerciali. Penso invece che il settore stia maturando. Le innovazioni tecnologiche e le nuove frontiere della comunicazione globale hanno risvegliato un comparto di per sé statico e conservatore, costringendolo a confrontarsi con il resto dell'industria e con settori più dinamici. Sono convinto che la certificazione della qualità abbia rappresenti un'occasione per riorganizzarsi nell'ambito di un sistema all'avanguardia, verificato da esperti».