I FORNITORI

Si può dire che **i fornitori costituiscano la "qualità entrante"** di ogni struttura/Studio.
L'organizzazione e la qualità sono strettamente correlate ai loro "apporti esterni", siano essi beni, servizi o persone; di fatto, sono interdipendenti.

Diviene dunque importante instaurare tra essi delle relazioni reciprocamente vantaggiose: solo un **rapporto di reciproco beneficio** migliora infatti, per entrambi, la **capacità di creare valore**.
L'obiettivo di ottenere e mantenere un determinato livello di organizzazione teso alla qualità ed alla soddisfazione dei clienti comporta quindi una particolare attenzione ai rapporti contrattuali di fornitura, e la relativa formalizzazione di disposizioni stabilite di comune accordo tra le due parti.

Operativamente, in che modo si possono gestire gli approvvigionamenti ed i rapporti con i fornitori ?

E' importante, innanzitutto,

- effettuare un'accurata valutazione delle potenziali fonti di rifornimento, ancor prima di avviare il rapporto di fornitura.

Questa valutazione diviene la base per

- selezionare un numero limitato di fornitori, in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti di ogni organizzazione.

A tal proposito, è opportuno che i fornitori siano valutati con omogeneità di criterio e di giudizio – anche ai fini di un loro efficace monitoraggio sistematico nel tempo.
L'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento dovrebbe peraltro essere assicurata prima della loro comunicazione al fornitore.

Quindi, è necessario

- stabilire ed effettuare controlli o altre attività necessarie, per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino a specifiche caratteristiche definite a priori.

La determinazione del tipo e dell'estensione dei controlli da effettuare dovrebbe tener conto dell'importanza dei diversi fornitori, della natura di ciò che si deve acquistare e dell'impatto che qualsiasi difetto relativo potrebbe avere sulla capacità di incontrare i requisiti dei clienti.

Le **forniture principali per uno Studio** Professionale riguardano: hardware e software, manutenzione degli stessi, libri e riviste, banche dati, servizi prestati da professionisti esterni, collaboratori continuativi, modulistica, ecc.

Se l'obiettivo prioritario di una struttura organizzata è la soddisfazione del cliente, è sufficiente il rispetto di una procedura per conseguirlo ?

Una struttura organizzata dovrebbe attivare **processi efficaci ed efficienti** per individuare le fonti potenziali per approvvigionare prodotti/servizi, per sviluppare le relazioni con i fornitori o con i partner attuali, e per valutare la loro capacità di fornire i prodotti richiesti, al fine di assicurare efficacia ed efficienza dei processi di approvvigionamento nel loro complesso. In generale, questo assicura la soddisfazione delle

relative esigenze – nell'insieme di tutti gli altri elementi e caratteristiche della stessa, nonché delle diverse parti interessate.

Addirittura, sarebbe opportuno prendere in esame le azioni necessarie per mantenere le prestazioni dell'organizzazione e soddisfare le parti interessate anche nel caso di carenze del fornitore.

Il fattore determinante è comunque lo **sviluppo di un clima di fiducia reciproca**.
I requisiti relativi alle specifiche dei prodotti/servizi ed ai processi dei fornitori dovrebbero essere sviluppati in collaborazione con gli stessi - consentendo, tra l'altro, di beneficiare delle conoscenze di cui essi dispongono.

Conseguentemente, si giunge allo sviluppo di una "**collaborazione in partnership**", che comporta, in sintesi:

- identificare e selezionare i "fornitori chiave",
- creare comunicazioni chiare ed aperte,
- originare sviluppi comuni ed il miglioramento dei prodotti/servizi e dei processi,
- stabilire congiuntamente una comprensione delle necessità dei clienti,
- condividere informazioni e piani futuri.