

## **Linee guida della Business Academy UPSA**

Base: linee guida dell'UPSA

### **Innovazione**

Siamo innovativi, perché rispondiamo alle nuove condizioni generali e alle nuove leggi con misure al passo coi tempi. Osserviamo attentamente ciò che accade sul mercato per rispondere concretamente alle esigenze che ne derivano per i nostri clienti. La nostra attenzione si concentra sul vantaggio per il cliente e sulla sua soddisfazione.

### **Competenze di base**

Ci concentriamo sulle questioni che riguardano il settore dell'automobile. Il radicamento regionale e l'orientamento alle esigenze pratiche sono presupposti indispensabili per il nostro successo. Per assicurare la vicinanza ai soci, coinvolgiamo le regioni e le sezioni nel processo decisionale promuovendo la collaborazione.

### **Cultura imprenditoriale**

La cultura della nostra Unione è caratterizzata da lavoro di squadra, trasparenza, correttezza e volontà di agire. Ci adoperiamo per una promozione qualitativa delle competenze operative di tutti i collaboratori e tutte le collaboratrici.

### **Comunicazione**

Promuoviamo il dialogo e comunichiamo in modo attivo, trasparente e onesto. L'obiettivo della nostra comunicazione è veicolare la qualità e quindi consolidare l'immagine del settore nel suo complesso.

Berna, 30 giugno 2019  
Olivier Maeder, direzione

Versione 4.0 / 30.06.2019 / OM / mj