

A1.2.2.2 – **LA CENTRALITA' DEL CLIENTE** – Riguarda le modalità con cui i capi si impegnano a promuovere un'effettiva “cultura del cliente”, che consideri il cliente (esterno e interno) come punto di partenza delle attività di ciascuno, e la soddisfazione del cliente come punto di arrivo.

A1.2.2.3 – **CREATIVITA' E INNOVAZIONE** – Riguarda le modalità con cui i capi si impegnano a far percepire il miglioramento continuo e l'innovazione diffusa come valori aziendali e come mezzo per accrescere la competitività.

A1.2.2.4 – **APPRENDIMENTO CONTINUO** – Riguarda le modalità con cui i capi perseguono la diffusione di una cultura diagnostica e della concretezza, che ricerchi la conferma delle ipotesi nei fatti e nelle misure, e che stimoli comportamenti orientati alla soluzione di problemi.

A1.2.2.5– **IL LAVORO DI GRUPPO** – Riguarda le modalità con cui i capi promuovono nell'organizzazione lo spirito di gruppo, favorendo la cooperazione sui temi interfunzionali.

A1.2.3 - **LEADERSHIP IMPRENDITORIALE**

A1.2.3.1– **PERSEGUIMENTO DEL SUCCESSO COMPETITIVO** – Riguarda le modalità con cui il management, soprattutto quello di alto livello, promuove la conoscenza della concorrenza, affronta il tema della soddisfazione competitiva dei clienti e, in generale, delle attese degli stakeholder, e cura lo sviluppo delle capacità necessarie alla crescita competitiva.

A1.2.3.2 – **PIANIFICAZIONE DELLA STRATEGIA** – Riguarda le modalità con cui il management, soprattutto quello di alto livello, partecipa al processo di definizione degli obiettivi e delle strategie, ed esercita una forte spinta propulsiva verso l'innovazione e il miglioramento.

A1.2.3.3 – **ATTENZIONE ALLE RISORSE E ALLO SVILUPPO DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA** – Riguarda le modalità con cui il management, soprattutto quello di alto livello, si applica: **a)** nella cura e nell'attenzione alla crescita del patrimonio umano, assicurando una gestione strategica del personale orientata alla missione e al futuro dell'azienda; **b)** allo sviluppo della Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), creando un impatto positivo su: Governance aziendale, Mercato, Ambiente, Persone impiegate, Comunità.

A1.2.3.4 – **CURA PER GLI SVILUPPI ORGANIZZATIVI E RAPIDITA' DI REAZIONE** – Riguarda le modalità con cui il management, soprattutto quello di alto livello, si impegna nell'analizzare criticamente e costantemente le strutture organizzative, per un opportuno e rapido adattamento ai nuovi scenari competitivi.

A1.2.3.5 – **GESTIONE DEI PROCESSI NELLA COMPLESSITA', CAMBIAMENTO, RISCHIO** – Riguarda le modalità con cui il management, soprattutto quello di alto livello, si preoccupa di individuare e presidiare i processi collegati agli obiettivi strategici e ai risultati critici, di assicurare la coerenza dei sistemi contabili, gestionali e amministrativi con la visione per processi, affrontando, all'occorrenza, la Complessità, il Cambiamento e il Rischio.