

Ambito formativo:**LEAN****TITOLO CORSO*****"Misurare la qualità del servizio"*****AREA**

Imprenditorialità
Qualità
Commerciale e marketing

DURATA

16 ore

NUMERO DI PARTECIPANTI CONSIGLIATO: min 3, max 10**OBIETTIVI**

Fornire le conoscenze sulle peculiarità del servizio erogato e su come quantificare in modo semplice, chiaro e numerico la Qualità che il Cliente si attende e che il Cliente effettivamente percepisce. Trasferire il know-how di base per costruire un sistema di rilevazione efficace con comuni strumenti di Office Automation.

DESTINATARI

Figure tecniche e imprenditoriali, a prescindere dal titolo di studio, che abbiano interesse nello sviluppo di sistemi di controllo delle prestazioni e della qualità dei processi interni ed esterni all'azienda.

ATTREZZATURE DIDATTICHE NECESSARIE IN AULA:

Videoproiettore, lavagna (a fogli mobili o con superficie scrivibile)

MATERIALE DIDATTICO:

Dispense dei lucidi proiettati in aula + fascicolo applicativi + **CD Rom (su richiesta)**

METODI DIDATTICI:

Interazione diretta con i discenti durante l'esposizione in aula, per approfondire gli argomenti di maggior interesse.

Esempi didattici.

Casi reali risolti tramite l'utilizzo del PC.

PROGRAMMA**Fare Qualità**

La struttura organizzativa per processi e le difficoltà di gestione

Funzioni o processi?

La catena Fornitore-Cliente

Si può quantificare la Qualità erogata?

Panoramica generale sulla qualità nelle aziende di servizio

La "leadership" nella qualità del servizio

Gestione dei rischi

Problematiche di erogazione del servizio

Differenza tra attività produttive e di servizio

Un esempio pratico: il Servizio Clienti

Finalità e organizzazione del lavoro

Perché misurare la Qualità

Definire l'azienda

Come organizzare il lavoro di misurazione

Il Cliente

Il Cliente "esterno"

La classificazione della clientela

Il Cliente "interno"

La classificazione del personale

La tecnica e gli strumenti

Il modello di Parasuraman

Relazioni tra qualità nel servizio e soddisfazione del cliente

La "gestione" della qualità

La tecnica 3PAR

Impostare un sistema con MS Excel

La scelta del campione

Gli operatori

La clientela

Obiettivi, popolazione e ipotesi di partenza

La definizione statistica del campione

La raccolta dei dati

Strumenti operativi: il questionario

Modalità di presentazione del questionario

Gestire la Qualità con gli strumenti di Office Automation

L'elaborazione dei dati

L'esposizione dei risultati

Verificare i risultati

Case study: una filiale aziendale

Sintesi conclusiva

Conclusione sul metodo

Conclusione sui risultati conseguiti