

Corso di formazione

"LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: PROCESSI E TECNICHE DI SUPPORTO"



PRESENTAZIONE

I modelli dei Sistemi di Gestione per la Qualità secondo le norme della serie ISO 9000, attribuiscono un'importanza primaria alla soddisfazione dei clienti in un approccio sistemico alla gestione. Il successo di una organizzazione, infatti, dipende dalla capacità di comprendere le esigenze e le aspettative presenti e future dei clienti (e più in generale delle parti interessate), tradurle in requisiti del prodotto/servizio e soddisfarle in modo continuativo.

Le indagini sulla soddisfazione dei clienti, attraverso la definizione e la misura di indicatori di prestazione capaci di monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per la qualità dei prodotti e dei processi, hanno la finalità di fornire gli elementi utili alla definizione di azioni di miglioramento.

All'importanza di tali indagini corrisponde, però, la difficoltà di attivare strumenti di misurazione realmente efficaci, capaci di fornire informazioni attendibili e significative; troppo spesso la misura della soddisfazione dei clienti si riduce ad una sterile incombenza da assolvere piuttosto che un processo di attivazione di importanti azioni di miglioramento.

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti efficaci da utilizzare all'interno della propria organizzazione per la misurazione della soddisfazione dei clienti.

DURATA DEL CORSO: 8 ore

DESTINATARI

Il corso si rivolge a manager, responsabili qualità e addetti alla gestione dei sistemi qualità in tutti i settori merceologici, responsabili commerciali, consulenti e a tutti coloro che desiderano perfezionare o completare la propria professionalità nel campo dei SGQ.

PROGRAMMA

(Il programma potrebbe subire variazioni per aggiornamenti)

ore 9.00-18.00

- Presentazione del corso
- Contesti ed obiettivi della misura della soddisfazione dei clienti
- Processo per la rilevazione della soddisfazione del cliente: principi e strumenti
- Indicatori di soddisfazione del cliente ed indicatori di prestazione
- Esempi ed esercitazioni su strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Test di apprendimento

QUOTE DI ISCRIZIONE

Soci ANGQ*	€ 350,00 + IVA
Non Soci	€ 400,00 + IVA

* Al fine di promuovere la prima iscrizione associativa ad ANGQ, possono essere applicati ulteriori sconti indicati nel "[Modulo d'iscrizione](#)".

MODALITÀ DI ISCRIZIONE E REQUISITI DI ACCESSO DEI PARTECIPANTI

Per iscriversi ad una delle attività formative ANGQ scaricare il "[Modulo d'iscrizione](#)" disponibile su www.angq.com.