

PERCHÉ PROGETTARE IL NOSTRO SERVIZIO?

Per viverlo in leggerezza

Webinar gratuito* - martedì 23 maggio 2023 dalle 14:30 alle 15:30

Per iscriversi compilare il seguente form: <https://forms.gle/5NP8EGukZ8wmy5gi8>

Chi lavora nei servizi sa bene quanto l'erogazione sia soggetta a variabilità. Per poter arginare questa caratteristica, è necessario cautelarsi. Lo strumento più rassicurante è la progettazione, che deve avere un taglio prettamente "organizzativo".

Partendo dai principi base del *service management* si mettono a punto strumenti che non solo guidano le persone dell'organizzazione ad agire con la necessaria serenità, ma che promuovono anche il ruolo partecipativo del cliente. La comunicazione diventa così l'asse portante del servizio, a due livelli: interna e verso il cliente.

Grazie alla progettazione si definiscono e si predispongono gli elementi portanti. Così gli inevitabili imprevisti si possono vivere con ...leggerezza!

Il Webinar illustra suggerimenti per applicare semplici strumenti di progettazione. Potere porre quesiti alla dottoressa Leonardi anche prima del webinar, mediante il form di adesione.



Relatore: Erika Leonardi.

Consulente, formatrice e scrittrice. Laureata in biologia, ha svolto attività di ricerca e didattica universitaria in campo etologico. Si occupa di organizzazione aziendale e di gestione dei servizi dal 1992, riuscendo a trasmettere in modo semplice e originale temi manageriali anche complessi.



Erika Leonardi è autrice del volume GESTIONE DEL SERVIZIO edito da Il Sole 24ORE

**Il webinar è gratuito e aperto a tutti coloro che sono iscritti alla mailing list del progetto Mercuriali entro il 30/04/2023 - <https://www.mercuriali.net/>. Verranno ammessi a partecipare i primi 500 iscritti in ordine cronologico o tutte le persone iscritte entro il 03/06/2023*