

Corso di aggiornamento

**PROGETTARE. PERCHÉ?
PER VIVERE IL SERVIZIO CON LEGGEREZZA
(rif. UNI EN ISO 9001, par. 8.3)**

Streaming online su Zoom

Mercoledì 7 giugno 2023 - orario 9:30 - 17:30

DOCENTE

Dott.ssa Erika Leonardi: Consulente, formatore e autore di testi sui temi legati alla gestione aziendale e dei servizi.

Il termine “progettazione”, per chi lavora nei servizi, sollecita spesso una connotazione scettica, se non negativa. Probabilmente la motivazione è da collegare con un parallelo con i prodotti: evocazione di volumi scartoffie e schemi. Facciamo spazio ad un approccio diverso. In questo caso è necessario applicare una progettazione dal taglio molto diverso: è una **progettazione organizzativa**. A ben vedere, nel servizio è altrettanto, se non di più, necessaria in relazione alle sue peculiarità.

La ricorrente caratterizzazione del servizio come “immaterialità” non è corretta: in alcuni casi c’è una componente tangibile, come ad esempio nella ristorazione! La visione coerente con la sua natura, e che accompagna alla definizione di concreti **principi di gestione**, pone l’accento su un altro piano: l’**interazione**, fra il soggetto erogatore e il cliente. Questa chiave di lettura è ben calzante alle diverse tipologie di servizi e mette bene in evidenza le aree cui prestare attenzione. Ne derivano le caratterizzazioni: ruolo del **cliente**, impatto della **comunicazione**, uso del **tempo**, formulazione del **giudizio**. Ci si rende così conto che il successo del servizio non è affidato solo al soggetto erogatore, ma anche al cliente, in quanto ha un ruolo attivo. La comunicazione diventa quindi lo strumento che guida le sue azioni e comportamenti.

La prestazione del servizio patisce pertanto il rischio di un ampio margine di variabilità, cui si deve supplire con una accurata progettazione organizzativa che permette di mantenere i livelli della prestazione sotto controllo. In questo modo possiamo vivere il servizio in leggerezza!

PROGRAMMA

1. LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Le peculiarità: Il ruolo del cliente, la comunicazione, il giudizio.
L’esperienza e le emozioni
L’uso del tempo
Gli strumenti: le 3 fasi; le 6 facce della qualità
Il pacchetto di servizi

2. UNI EN ISO 9001:2015 - 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La pianificazione
Le indicazioni di ingresso
I controlli in itinere
Gli esiti attesi
Le modifiche

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija

CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388

sede legale: - Via Roma 366 10121 Torino (c/o Studio Scarabosio e Lanteri)

sede operativa: Via Marconi 41 10010 Andrate (TO)

tel: 328.0365662 fax: 0125.5545190 e mail: info@lineatenei.it - pec: lineatenei@pec.it

3. GLI STRUMENTI PER LA PROGETTAZIONE

- Il servizio come processo
- La progettazione organizzativa
- Le specifiche del servizio, di erogazione e di controllo
- La procedura
- La comunicazione
- La cassetta degli attrezzi

DESTINATARI

Il corso si rivolge al Personale Tecnico Amministrativo delle Università e degli Enti di ricerca.

COSTI

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, prevede i seguenti costi:

Prezzo pieno per 1° iscritto	€300,00 IVA esente procapite per la PA (+IVA 22% per i privati)
Prezzo 1° iscritto abbonato	€270,00 IVA esente procapite

L'abbonamento consente sempre uno sconto procapite del 10% per ciascun iscritto, rispetto al prezzo pieno del corso: <https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2023-lineatenei>

SCONTI

Sconto del 5% sul prezzo pieno per gli iscritti dal 2° al 5°

Sconto del 8% sul prezzo pieno per gli iscritti dal 6° al 9°

Sconto del 10% sul prezzo pieno per gli iscritti dal 10° in poi, oppure contattare la segreteria (info@lineatenei.it) per organizzare un corso in house, o valutare di acquistare un abbonamento.

[Clicca qui per gli sconti](#)

Non verranno applicati altri sconti oltre a questi, non risponderemo a trattative dirette MePA per singole iscrizioni a corsi, su MePA trovate in vendita solo i nostri abbonamenti, non i singoli corsi.

CONDIZIONI DI ADESIONE, RECESSO e EVENTUALI MODIFICHE

L'iscrizione comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

È necessario compilare **in tutte le parti la scheda di adesione** presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineatenei.it o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

Per avere il cig citato in fattura elettronica, è necessario comunicarlo in fase di iscrizione o di trasmissione dell'ordine.

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a info@lineatenei.it e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineATENEI. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineATENEI potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineATENEI in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc..)

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione. Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineatenei.it oppure al fax 0125-5545190 almeno 7 giorni prima del corso

PROGETTARE. PERCHÉ?
PER VIVERE IL SERVIZIO CON LEGGEREZZA
(rif. UNI EN ISO 9001, par. 8.3)

Streaming online su Zoom
Mercoledì 7 giugno 2023 - orario 9:30 - 17:30
Relatrice: Dott.ssa Erika Leonardi

Costo:

Prezzo pieno per 1° iscritto	€300,00 IVA esente procapite per la PA (+IVA 22% per i privati)
Prezzo 1° iscritto abbonato	€270,00 IVA esente procapite

[Clicca qui per la tabella degli sconti](#)

Ente a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ CAP _____ Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____ Codice Univoco Ufficio* _____

Buono d'ordine o DG n° _____ del _____ di importo pari a € _____

CIG: _____ altro _____

Nome e Cognome del partecipante	Cell tel diretto	E mail	Ruolo

Modalità di pagamento:

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**
IBAN: **IT75U085303105000000013437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/2003, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda all'art. 7, D.Lgs 196/2003. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineatenei.it. Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) ex D.Lgs 196/2003 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data _____ Firma e timbro _____ *Campi obbligatori