

Corso di aggiornamento:

La gestione dei contatti: progettazione e strumenti

Streaming online

Venerdì 13 Ottobre 2023 in orario 10:00 – 13:00 e 14:00-17:00

DOCENTE

Dott. Mario Di Giorgio: Laurea magistrale in Advanced Design dei servizi – ALMA MATER STUDIORUM - Università di Bologna, interaction designer – bsd design.

Dott. Maurizio Mesenzani: Consulente e docente di formazione, CEO di VGS e Managing Partner di BSD: Si occupa di CRM e Business Development, lavorando con imprese italiane ed internazionali e pubbliche amministrazioni, con cui segue interventi di sviluppo organizzativo e tecnologico. Collabora con diverse università ed istituti di ricerca.

PROGRAMMA

- Il Customer Service nelle Università
- Innovazione: tra tecnologia e progettazione
- Esempi e casi studio
- Gli strumenti a supporto
- Knowledge Management e Selfcare
- Gli indicatori di misurazione: da poco compresi a nuovi alleati

Temi affrontati

Quando parliamo di Customer Service si intende la gestione delle relazioni che avvengono tra l'azienda (Università, Ente Pubblico ed Ente di ricerca) e gli stakeholder (es. prospect, studenti, docenti, personale dipendente, aziende, donor...). La soddisfazione degli stakeholder è spesso legata alla progettazione della Customer Journey, alla scelta degli strumenti adatti in base al contesto e alla corretta creazione di flussi informativi e operativi. Il corso intende trattare questi elementi con una modalità ibrida tra restituzione teorica, casi studio e momenti laboratoriali.

Modalità

Si prevede la realizzazione di attività laboratoriali a partire da casi concreti e, laddove possibile, afferibili alle diverse realtà organizzative: Auspicabilmente i laboratori saranno gestiti in sottogruppi. Nella versione online, affinché sia possibile lavorare in sottogruppi, i laboratori saranno svolti con piattaforme di collaborazione in cloud (non è necessaria alcuna installazione di software).

Destinatari

E' previsto un numero di partecipanti di circa 15 iscritti.

Il corso è rivolto al Personale Tecnico Amministrativo degli Atenei e degli Enti Pubblici che debba affrontare la sfida di riprogettare servizi all'utenza o che sia chiamato alla gestione e all'erogazione di servizi innovativi, nei quali siano compresi gli aspetti di digitalizzazione.

Svolgimento

Streaming Online – Venerdì 13 Ottobre 2023 in orario 10:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00

Modalità di iscrizione e di recesso

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti

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

Proposta di 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 per le iscrizioni ai nostri corsi

Sconto del 10% sul prezzo pieno per gli iscritti dal 2° al 9°

N.B: Il primo iscritto paga sempre il prezzo pieno.

Per gli iscritti dal 10° in poi, contattare la segreteria (info@lineatenei.it) per avere un preventivo personalizzato, per organizzare un corso in house, o per valutare di acquistare un abbonamento.

Gli sconti sopra indicati verranno applicati per le partecipazioni ai corsi **acquistati a partire dal primo settembre 2023**.

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.

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

L'iscrizione 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**.

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.

CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

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



UniSTUD
Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

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 n° di fax 0125-5545190 entro il 5/10/2023

La gestione dei contatti: progettazione e strumenti

Streaming online

Venerdì 13 Ottobre 2023 in orario 10:00 – 13:00 e 14:00-17:00

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

Proposta di 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>

La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)

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 o 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