Corso di aggiornamento

La gestione dei servizi:
come governare le relazioni e le risorse puntando sulla comunicazione

Streaming online – Piattaforma Zoom
Mercoledì 12 Novembre 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00

DOCENTE

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

PROGRAMMA

L'Ateneo è un esempio di servizi al 100%. Servizi sono la didattica, la ricerca e la terza missione. In più servizi sono quelli che fanno funzionare l'organizzazione nel suo insieme: possiamo battezzarli servizi interni. Cambia il destinatario, ma la dinamica è uguale.
Governare un servizio non è semplice: sembra che da un momento all'altro possa scivolare dalle mani, senza riuscire ad averne il controllo.
C'è del vero in questa visione. Mentre la creazione di un prodotto può essere seguita attimo per attimo, potendo intervenire in caso di problemi, nel servizio viaggiamo in una dimensione differente. Ciò non significa che non sia possibile monitorare. A condizione però che si mettano in chiaro i **principi di gestione del servizio**, che rappresentano dei tasselli portanti di riferimento, sia nella progettazione sia nella misurazione.
Il punto di partenza è la sua caratteristica primaria: l'**interazione**. Teniamo presente che il servizio prende corpo fra il soggetto erogatore e il cliente: a cascata possiamo delineare tutti quei riferimenti che permettono di puntare ad un buon livello e di intervenire per tempo in caso di problemi.
Da questa visione si comprende perché e come il cliente diventi ineludibilmente un **soggetto attivo**, condizionando il successo della prestazione. Da questa visione nasce la necessità di mettere a punto la **comunicazione** che lo guidi nel suo agire. Parallelamente vanno messi a fuoco gli aspetti collaterali: uso del tempo, dimensione esperienza, formulazione del giudizio, fonti dei disservizi, riduzione degli sprechi.
Lo strumento portante dell'erogazione è il **processo**, con una caratterizzazione: vi prende parte anche il cliente!
Il corso approfondisce le peculiarità della gestione del servizio: partendo dai riferimenti valoriali e metodologici, approda a strumenti di taglio pratico. In questo modo si possono garantire, in ottica di Assicurazione Qualità, l'efficacia e l'efficienza.
Ignorare o sottovalutare questi principi non solo può compromettere il livello delle prestazioni, ma generare stress nella giornata lavorativa, con conseguente demotivazione delle persone dell'organizzazione.

1. **Gli aspetti peculiari**
   - Gli elementi portanti: il ruolo del cliente, la comunicazione, l'esperienza
   - I fattori caratterizzanti: il tempo, i picchi, il giudizio
2. **La cassetta degli attrezzi**
   - La qualità
   - Le fasi
   - L'intangibilità della proposta
   - Il ruolo del personale
   - Il contributo della comunicazione nelle relazioni e nei documenti
3. **L'ottica di processo**
   - La trasformazione
   - Il gioco di squadra
   - Il ruolo del cliente co-attore
   - La descrizione del processo

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388
sede legale: - Via San Quintino 28 - 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

4. **Le misure esterne**
    - L'ascolto del personale
    - L'ascolto del cliente
5. **Le misure interne**
    - Le insidie per l'efficienza
    - Il governo del tempo

DESTINATARI
È rivolto a tutti i livelli del personale di Ateneo.

MATERIALE DIDATTICO
Il materiale didattico utilizzato durante il corso verrà reso disponibile ai partecipanti in formato elettronico.

DOCUMENTAZIONE RILASCIATA
I partecipanti riceveranno l'attestato di frequenza tramite e-mail e il libro cartaceo.

COSTI del corso anno 2025
La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata) quindi l'ordine va intestato a LineATENEI sas.

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, libro cartaceo, attestato e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di:

- **€390,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante. Per i privati è necessario applicare l'Iva al 22% e il prezzo totale iva inclusa ammonta a €475,80
- Sconto del 10% per iscrizioni multiple.
- **€270,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante - **Prezzo per gli abbonati**

Codice **MePA** per acquisto diretto del corso per una partecipazione singola a **€390,00**: **GestDidATENEI**

Sconti: https://www.lineapa.it/prezzi-e-sconti-lineatenei-2025-0

Abbonamento 2025: https://www.lineapa.it/abbonamento-lineatenei-2025

NB: L'adesione al corso comporta la presa visione e l'accettazione delle condizioni riportate in questa pagina: https://www.lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso-eventi-di-lineapa-e-lineatenei

A ogni iscritto verrà inviata una copia del libro della Dott.ssa Erika Leonardi.

Erika Leonardi: Per erogare un servizio eccellente, edito da Franco Angeli

Ci fornirete l'indirizzo a cui spedirlo il giorno del corso:

https://www.francoangeli.it/Libro/Per-erogare-un-servizio-eccellente?Id=28989

Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 339.2537662

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388
sede legale: - Via San Quintino 28 - 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

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineatenei.it entro il 5 Novembre 2025

La gestione dei servizi:
come governare le relazioni e le risorse puntando sulla comunicazione

Streaming online – Piattaforma Zoom
Mercoledì 12 Novembre 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00
Streaming online – Piattaforma Zoom
Dott.ssa Erika Leonardi

COSTI:

La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata) quindi l'ordine va intestato a LineATENEI sas.

- **€390,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante. Per i privati è necessario applicare l'Iva al 22%
- **Sconto del 10% per iscrizioni multiple.**
- **Prezzo per gli abbonati: €270,00** Iva esente (per la PA) a partecipante

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: **IT75U0853031050000000013437** - 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

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388
sede legale: - Via San Quintino 28 - 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