

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

 **DATA:** Martedì 14 Aprile 2026 **ORARIO:** 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00 **MODALITÀ:** Streaming online su Zoom **DOCENTE**

Dott.ssa Erika Leonardi: Consulente, formatrice 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, mettendosi nelle condizioni di intervenire, nel servizio viaggiamo in una dimensione differente. Ciò non significa che non sia possibile monitorarlo. A condizione però che si mettano in chiaro i **principi di gestione del servizio**, che rappresentano dei tasselli portanti di riferimento nella progettazione, nell'erogazione e 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 un **soggetto attivo**, condizionante il successo, e della necessità di mettere a punto la **comunicazione** che lo guidi nel suo agire. Si mettono 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 i principi di gestione del servizio non solo può compromettere il livello delle prestazioni, ma demotivare le 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. L'ottica di processo

- La trasformazione & Il gioco di squadra
- Il ruolo del cliente co-attore & La comunicazione
- La descrizione del processo

3. La cassetta degli attrezzi

- La qualità

- Le fasi
- La comunicazione nelle relazioni e nei documenti
- 4. La progettazione: gestione del servizio + approccio per processi**
 - La dimensione organizzativa
 - Le specifiche: cosa, come, controlli
 - Il miglioramento
- 5. Le misure esterne**
 - L'ascolto del personale
 - L'ascolto dello studente
- 6. Le misure interne**
 - Le insidie dell'efficienza
 - Il governo del tempo

DESTINATARI

È rivolto a tutti i livelli del personale di Ateneo.

LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE COMPRENDE

- Accesso all'aula virtuale
- Materiale didattico
- Attestato di partecipazione
- Quesiti al docente possibili in diretta oppure 5 giorni prima del corso scrivendo a info@lineatenei.it

SVOLGIMENTO

 **DATA:** Martedì 14 Aprile 2026

 **ORARIO:** 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00

 **MODALITÀ:** Streaming online su Zoom

COSTI del corso anno 2026

L'ordine va intestato a LineATENEI sas, che emetterà la fattura elettronica subito dopo lo svolgimento del corso.

- **€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
- **Prezzo per gli abbonati: €270,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante

PAGAMENTO

- **PA:** Fatturazione il giorno del corso a seguito di ricevimento Vs copia dell'ordine. Pagamento con bonifico a 30 gg data fattura
- **Privati:** Bonifico anticipato aggiungendo 22% Iva all'imponibile
- **IBAN:** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO) - **IT75U0853031050000000013437**
- **Beneficiario:** LineATENEI sas

 **Informazioni: Dott. Andrea Zauri - 339.2537662**

LINK UTILI

- **Prezzi e sconti:** <https://www.lineapa.it/prezzi-e-sconti-lineatenei-2026>
 - **Abbonamenti alla formazione 2026:** <https://www.lineapa.it/abbonamento-lineatenei-2026>
- Condizioni generali: [lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso](https://www.lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso)

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineatenei.it entro il 7/04/2026

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

 **DATA:** Martedì 14 Aprile 2026

 **ORARIO:** 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00

 **MODALITÀ:** Streaming online su Zoom

RELATRICE: Dott.ssa Erika Leonardi

COSTO

- **€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
- **Prezzo per gli abbonati: €270,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante

L'ordine va intestato a LineATENEI sas, che emetterà la fattura elettronica subito dopo lo svolgimento del corso.

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	Email

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.

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>

Data _____ Firma e timbro _____

***Campi obbligatori**