Corso di aggiornamento

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

📅 **DATA:** Martedì 6 Ottobre 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

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388
sede legale: - Via San Quintino 28 - 10121
sede operativa: Via Marconi 41 - 10010 Andrate (TO)
tel: 328.0365662 fax: 0125.5545190 e mail: info@lineatenei.it - pec: lineatenei@pec.it

- 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 in formato elettronico
- Attestato di partecipazione in formato elettronico
- Quesiti al docente possibili in diretta oppure cinque giorni prima del corso scrivendo a info@lineatenei.it
- Al termine del corso sarà possibile sostenere un test di valutazione finale (non obbligatorio - Google form da compilare), con attestato di profitto ai sensi dell'obbligo formativo "Zangrillo" di 40 ore
- Il superamento del test sarà citato nell'attestato di partecipazione
- È consigliato dotarsi del software o dell'app di **ZOOM** sul dispositivo su cui si seguirà il corso

COSTI

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

🔗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
- **Informativa privacy di LineATENEI:** https://www.lineapa.it/sites/default/files/allegati-p-istit/privacy_lineatenei.pdf

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

Per iscriversi al corso compilare il seguente form:

https://lineatenei.wufoo.com/forms/krj3h2m0lm6dn8/

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija
CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388
sede legale: - Via San Quintino 28 - 10121
sede operativa: Via Marconi 41 - 10010 Andrate (TO)
tel: 328.0365662 fax: 0125.5545190 e mail: info@lineatenei.it - pec: lineatenei@pec.it