

Seminario gratuito

## **COMPANY SATISFACTION & CUSTOMER SATISFACTION: UN BINOMIO POSSIBILE?**

**Venerdì, 14 marzo 2014 (ore 14.30 -18.30)  
Centro Congressi CAVOUR – Via Cavour, n. 50 – Roma**

Il momento di grave crisi che interessa da troppo tempo l'economia nazionale e continentale spinge sempre di più le organizzazioni a "guardarsi dentro", a razionalizzare i propri costi ed a snellire le proprie articolazioni strutturali con un notevole dispendio di energie manageriali rivolte all'interno al fine di soddisfare soci e/o azionisti. Le priorità sembrano essere solo rivolte all'analisi dei costi interni ed alle riorganizzazioni per poter affrontare le sfide competitive alle quali imprenditori, leader e manager non possono più sottrarsi per superare le difficoltà del momento.

Ricerca e innovazione dovrebbero, invece, costituire la chiave di volta per favorire le condizioni necessarie per creare valore aggiunto, battere la concorrenza. Questa operazione richiede per contro un "guardare fuori" i propri competitori (benchmarking) e non può essere disgiunta da strategie, tattiche e comportamenti focalizzate sulla centralità del Cliente e dei suoi bisogni e dai suoi continui e nuovi desideri stimolati da una comunicazione incessante che arriva dal mercato globale.

Se le organizzazioni intendono concretamente superare l'attuale momento di crisi ed espandersi devono sistematicamente confrontarsi con i clienti (reali e potenziali) costruendo quotidianamente forme sinergiche di partnership, per alimentare i processi di miglioramento continuo delle performance, della soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate e delle competenze, nonché per accrescere l'innovazione dei processi e dei prodotti/servizi

L'incontro vuole fungere da stimolo per riflettere, mettere a confronto esperienze, rivitalizzare l'attenzione verso il Cliente, dal rispetto dei requisiti minimi all'individuazione di nuove opportunità, contestualizzandole all'interno dei requisiti dello standard internazionale ISO 9001.

### **Programma:**

**14.30 Registrazione partecipanti**

**14.50 Saluto e introduzione**

*dott. Roberto de PARI, amministratore unico AICQ SICEV Srl*

**15.00 Ascolto dei clienti e Customer satisfaction:**

**fattori essenziali della competitività e standard ISO 10001, 10002, 10003, 10004**

*ing. Sergio BINI, presidente AICQ centro insulare*

**16.10 Riflessioni sulla Customer Satisfaction:**

- **strumenti e metodologie per la misurazione della soddisfazione**

*prof. Marta LEPORE, direttore Sviluppo e Innovazione Tecnologica - Istituto PRAGMA*

- **balanced scorecard e stakeholder satisfaction**

*ing. Mario Silvio FODDIS, consulente di direzione; Auditor Sistemi di Gestione certificato*

- **gli effetti della customer satisfaction sull'efficacia dei SGQ ISO9001**

*prof. Amalia Lucia FAZZARI, Facoltà di Economia, Università di Roma Tor Vergata*

- **la valutazione dell'uso dei risultati della customer satisfaction nei SGQ**

*dott. Giorgi FORMENTI, consigliere Società PQ2000 e consigliere AICQ-ci*

**18.00 Conversazioni con partecipanti al seminario**

**18.30 conclusione dei lavori**

La partecipazione al seminario è gratuita ed è valida ai fini dell'aggiornamento professionale per tutte le persone certificate; è necessario, però, inviare una mail di conferma all'indirizzo: [infosoci@aicqci.it](mailto:infosoci@aicqci.it)