



*Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani*  
**Sezione di Roma**



Roma, 12/03/2010

Ai Soci della Sezione di Roma

Caro Socio,  
come noto, la *Sezione CIFI di Roma* e l'*Associazione Italiana Cultura per la Qualità AICQ-ci*, hanno concordato l'organizzazione di una serie di pomeriggi di formazione dal titolo:

## **I POMERIGGI PER LA QUALITA' nei trasporti, nella mobilità e nella logistica**

I pomeriggi, che si svolgeranno con cadenza bimestrale, approfondiranno diversi aspetti connessi con la gestione per la Qualità nelle organizzazioni, metodologia necessaria per accrescere sia i livelli di performance dei prodotti e dei servizi offerti, sia il livello di soddisfazione dei clienti e, quindi, la competitività dell'impresa. Particolare attenzione sarà dedicata ad ambiti gestionali specifici collegati con il mondo dei trasporti, della mobilità e della logistica.

Il primo pomeriggio si è già tenuto il 2 marzo ed è stato dedicato ai «sistemi di gestione delle organizzazioni per l'efficacia e la competitività».

Il secondo pomeriggio si terrà il giorno **13 aprile 2010 dalle ore 15.00 alle ore 17.30** presso la sala della biblioteca del CIFI, sita in via Giolitti 48, e si articolerà secondo una conversazione dell'ing. **Sergio BINI**, dirigente d'azienda, consigliere AICQ-ci e socio CIFI, dedicata al tema:

### **dall'attenzione al cliente alla customer satisfaction**

i lavori saranno introdotti dall' **ing. Luca FRANCESCHINI**, delegato CIFI della Sezione di Roma; al termine del seminario è previsto uno spazio per le domande dei partecipanti.

*Il "cliente" è la persona più importante di ogni impresa competitiva, ad esso devono essere guardati l'impegno e le attività di ciascuno. Durante la conversazione ci si soffermerà su come le teorie, le tecniche e le metodiche della gestione per la Qualità possono risultare utili strumenti per porre quotidianamente al centro dell'attenzione di ogni organizzazione il "cliente", che non è solo quello finale, ma anche quello interno, cioè il collega che appartiene al "reparto a valle". L'impresa, infatti, diviene competitiva e vincente solo quando tutti i suoi componenti e tutti i suoi processi sono orientati ai clienti e, quindi, interessati da processi di miglioramento continuo sia delle performance, sia dei livelli di customer satisfaction.*

Con l'occasione, si vuole ricordare il programma di massima dei prossimi pomeriggi:

1. Dallo stress da lavoro correlato alla people satisfaction, alla Qualità nei servizi (giugno);
2. Il miglioramento continuo come cultura d'impresa (settembre);
3. Il Total Quality Management e l'Eccellenza: il nuovo modello EFQM-2010 (ottobre);
4. Gli aspetti economici della Qualità (dicembre).

La partecipazione al convegno è aperta a tutti e gratuita, ma occorre prenotarsi per e-mail a [segreteria@cifi.it](mailto:segreteria@cifi.it), oppure telefonicamente ai numeri di telefono 06/4882129 – 06/4742986.

Cordiali saluti

Il Preside  
Dr. Ing. Marcello Serra