



L'ATTENZIONE COMPETITIVA AGLI STAKEHOLDER



SETTIMANA EUROPEA
DELLA QUALITÀ 2008

QUALITY IS BACK:
NO QUALITY, NO BUSINESS

Centro Congressi Cavour
Via Cavour, n. 50/C

Roma, 5 dicembre 2008 - ore 15.00

La competitività delle organizzazioni dipende dalla capacità di soddisfare sistematicamente -in ottica sistemica e con logica win-win- le esigenze, i bisogni e le aspettative delle differenti famiglie di stakeholder.

Tutti i modelli più avanzati dei sistemi di gestione delle organizzazioni pongono una forte enfasi alla stakeholder satisfaction.

Ma la soddisfazione è il risultato di un processo particolarmente laborioso e complesso che necessita di una non comune sensibilità che parte dalla "attenzione proattiva" nei confronti delle parti interessate necessaria per progettare ed attuare risposte puntuali

Conseguentemente, l'Eccellenza consiste nel superare i requisiti normativi minimi anche dell'ambiente sociale nel quale l'organizzazione opera e nello sforzarsi di comprendere le attese anche degli stakeholder sociali, onde poter dare loro risposte adeguate.

Quindi, le organizzazioni eccellenti:

- sono consapevoli del proprio impatto sulla comunità presente e futura e si impegnano a minimizzare qualsiasi effetto negativo delle proprie azioni;
- adottano, in quanto organismi responsabili, un approccio altamente etico, rendendosi trasparenti e responsabili della propria performance nei confronti dei propri stakeholder;
- attribuiscono grande importanza, sia per il presente sia per il futuro, alla responsabilità sociale ed alla sostenibilità del proprio operato e se ne fanno promotori attivi.

La responsabilità sociale dell'organizzazione eccellente trova riscontro nei valori di cui essa si fa portatrice ed è integrata ad ogni suo livello. Attraverso il coinvolgimento trasparente e attivo dei suoi stakeholder, essa soddisfa e anzi supera le attese e le normative della comunità locale e globale, ove possibile.

* * * * *

In occasione dell'incontro verranno presentati e distribuiti gli instant book pubblicati come supplemento ai numeri di novembre e dicembre della Rivista tecnica DE QUALITÀ e frutto della collaborazione con l'AICQ-ci: **Clienti & Qualità** e **Servizi & Qualità**.

PROGRAMMA

15.00	registrazione partecipanti
	apertura dei lavori ed introduzione al tema
15.15	Sergio BINI <i>vice presidente AICQ-ci</i>
	P'attenzione ai cittadini e la tutela dei consumatori Mario FINZI <i>Presidente Associazione Consumatori</i> ASSOUTENTI
	P'attenzione alla ricerca ed alla solidarietà sociale Pietro SPIRITO <i>Direttore Generale di TELETHON</i>
	comunicare per accrescere la "cultura" e le competenze di tutte le parti interessate Roberto SCARAMUZZA <i>Presidente di Nuovo Studio Tecna Editore e Direttore della Rivista "De Qualitate"</i>
	dall'attenzione agli stakeholder alla responsabilità sociale d'impresa Sergio BINI
	tavola rotonda e dibattito
18.00	conclusioni

PARTECIPAZIONE ALL'INCONTRO

La partecipazione è gratuita.

I partecipanti ancora non Soci potranno eventualmente iscriversi ad AICQ-ci in occasione dell'incontro.

Si raccomanda agli interessati di segnalare la propria partecipazione via fax/e-mail alla

Segreteria organizzativa AICQ-ci,

Via di San Vito, n. 17 - 00185 Roma

Tel. 06.4464132; 06.44703329 -Fax 06.44641456;

mail: info@aicqci.it; <http://www.aicqci.it>