

MARTEDÌ 21 MAGGIO 2024, ORE 15:00

Webinar

prenotazioni: infosoci@aicqci.it



presentazione del libro

Per erogare un servizio eccellente

Il segreto del successo: coinvolgere attivamente il cliente

Erika Leonardi

edizioni FrancoAngeli



SALUTI

Massimo Leone

presidente di AICQ Centro Insulare

INTERVIENE

Erika Leonardi

*esperta di organizzazione aziendale,
autrice, consulente e formatore*

Ai partecipanti all'incontro è riservato un codice sconto del 15% per l'acquisto del libro "Per erogare un servizio eccellente" in formato eBook o l'invio senza spese di spedizione per l'acquisto del volume su carta.

in collaborazione con



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

AICQ Centro Insulare

Via Siena 2 - 00161 Roma

infosoci@aicqci.it - www.aicqci.it

DESCRIZIONE

Il segreto per offrire un servizio eccellente? In un mondo in cui il servizio si fa sempre più protagonista nella nostra vita, sia a livello personale che professionale, questo libro offre una prospettiva innovativa e coinvolgente: focus sulla interazione tra chi lo offre e chi lo riceve.

Erika Leonardi rivela il ruolo chiave del cliente come co.attore, cioè come colui che può (e deve) influenzare direttamente la qualità del servizio. E guida il lettore attraverso un percorso unico, svelando come il soggetto erogante debba investire non solo nelle risorse interne, ma anche nel cliente stesso. La comunicazione emerge come strumento fondamentale, guidando azioni e comportamenti per garantire un servizio eccellente che soddisfi appieno le esigenze e le aspettative, massimizzando l'utilizzo delle risorse interne.

L'AUTORE

Erika Leonardi, autrice di numerosi saggi e di pubblicazioni su riviste nazionali e internazionali, trasforma la sua esperienza accademica di biologa-etologa in consulenza e formazione manageriale. Membro accademico dell'IAQ - International Academy for Quality, relatrice in convegni internazionali e nazionali, svolge attività di formazione e consulenza sulle norme ISO 9000 e sulla gestione della qualità nei servizi, sia a livello universitario sia post-universitario. Coniuga "Metodo e Passione" nel suo approccio innovativo. Attraverso progetti che coltivano lo spirito di gruppo in azienda e promuovono la comunicazione interna, ispira il suo pubblico a mettere insieme impegno e innovazione. Da questa visione nasce la sua metafora "Impresa & Jazz". Per FrancoAngeli ha pubblicato Disegnare i processi. Il metodo Zoom Up. La persona e il gruppo. La comunicazione interna (2012) e Comunicazione interna e processo. Come disegnare il diagramma di flusso con ZoomUp (2020).