

QUOTA DI ISCRIZIONE

- Socio UNI (effettivo): € 400,00 + IVA 20%
- NON Socio: € 450,00 + IVA 20%

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • **Norme UNI ISO 10001 e 10003** • Attestato di partecipazione

Qualora non si desiderasse ricevere la norma:

- Socio UNI (effettivo): € 350,00 + IVA 20%
- NON Socio: € 355,00 + IVA 20%

È prevista una riduzione del **10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno **7 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso a:

Centro Formazione UNI

Fax 02 70024411 – E-mail: formazione@uni.com

Fax 06 6991604 - E-mail: formazione3@uni.com

Le iscrizioni verranno accettate fino ad esaurimento posti

MODALITÀ DI PAGAMENTO

ESCLUSIVAMENTE - tramite bonifico bancario:

intestato a UNI – INTESA SANPAOLO SPA - Milano

Cod. IBAN: IT23 X 03069 09450 100000003660

(Indicare titolo del corso, data e sede)

DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso inviando la disdetta, tramite fax, alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

Centro Formazione UNI

Tel. 02 70024379 - E-mail: formazione@uni.com

Tel. 06 69923074 - E-mail: formazione3@uni.com

SCHEDA DI ISCRIZIONE

OTTIMIZZARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

*UNI si riserva di annullare il corso entro **5 giorni lavorativi** dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti*

NOME

COGNOME

FUNZIONE

ENTE/AZIENDA

VIA/PIAZZA N.

CAP CITTÀ PROV.

TEL. FAX

E-MAIL

DATI INTESAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)

RAGIONE SOCIALE

VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) N.

CAP CITTÀ PROV.

TEL. FAX

P.IVA/C.F.

Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03

DATA E FIRMA

Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale promozionale sì no

DATA E FIRMA

UNI ORGANIZZA, SU RICHIESTA,
CORSI DI FORMAZIONE PRESSO LE AZIENDE



CORSO DI FORMAZIONE

OTTIMIZZARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE: DAL QUALITY MANAGEMENT AL CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT CON LE NORME UNI ISO 10001 E UNI ISO 10003

MILANO

28 MAGGIO 2010

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DEL CENTRO FORMAZIONE UNI È CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2008

PRESENTAZIONE

Le recenti norme ISO 10001 (codici di condotta) e ISO 10003 (risoluzione delle dispute), emanate a fine 2008, si vanno ad aggiungere alla ISO 10002:2006 (gestione dei reclami) per completare la prima terna di linee guida dedicate al miglioramento continuo dei livelli di "soddisfazione del cliente" all'interno dei sistemi di gestione per la qualità. Le tre norme costituiscono degli strumenti utili per porre le organizzazioni nelle condizioni di concretizzare quotidianamente un sistematico, efficace ed incrementale "orientamento" competitivo al cliente.

OBIETTIVI

Si vogliono fornire, alle organizzazioni chiamate a muoversi in scenari sempre più complessi, chiavi interpretative delle nuove norme e strumenti per poter realizzare un concreto orientamento al cliente attraverso:

- ✓ la creazione di un corretto dimensionamento delle aspettative da parte dei clienti, pilotando azioni di miglioramento incrementale di processi/prodotti/servizi;
- ✓ la realizzazione di una progressiva sintonia tra promesse esterne e processi della organizzazione;
- ✓ la gestione costruttiva delle relazioni con i clienti mediante un dialogo permanente con logiche win-win;
- ✓ la trasformazione dell'insoddisfazione dei clienti in occasioni per fidelizzarli e per il miglioramento delle performance.

DESTINATARI

Responsabili e addetti delle funzioni Assistenza alla Clientela, Customer Care, CRM, Customer Service, Ufficio Reclami, Uffici legali, Qualità, Marketing di organizzazioni sia manifatturiere che erogatrici di servizi.

PROGRAMMA

- Come orientare concretamente al cliente un'organizzazione
 - ⇒ il ruolo del cliente all'interno del sistema di gestione per la qualità, secondo la norma ISO 9001:2008;
 - ⇒ gli elementi che condizionano le risposte e la soddisfazione del cliente e la propensione al riacquisto;
 - ⇒ l'orientamento al cliente mediante l'ascolto e la gestione dei reclami.
- Codici di condotta delle organizzazioni per la soddisfazione dei clienti
 - ⇒ norma UNI ISO 10001:2008;
 - ⇒ dai requisiti alle promesse; messaggi, linguaggio, contenuti, destinatari; rapporti con i clienti; azioni per il miglioramento continuo di processi, prodotti, servizi.
- Risoluzione "esterna" delle dispute che scaturiscono dalla mancata soluzione nella gestione dei reclami da parte delle organizzazioni:
 - ⇒ norma UNI ISO 10003:2008;
 - ⇒ metodiche, principi guida, strutture per la risoluzione, funzionamento dei processi organizzativi; azioni per il miglioramento continuo.
- Esempi applicativi ed esperienze:
 - ⇒ codici di condotta;
 - ⇒ risoluzione esterne dispute.
- Dibattito e conclusioni

DOCENTE

Sergio Bini - vice presidente AICQ-CI, coordinatore GL6 UNI "indicatori e comunicazione per la qualità"

ORARI

Registrazione partecipanti: ore 9.00 - 9.15
Corso: ore 9.15 - 17.30

COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL CORSO:

IN AUTO:

Tangenziale Est di Milano: uscita Corvetto direzione Corso Lodi.
Via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi.

IN TRENO:

Stazione Centrale: prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato.
Scendere alla fermata Lodi T.I.B.B. (8 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

IN AEREO:

Dall'Aeroporto "Malpensa"

Pullman "MALPENSA SHUTTLE" (partenza ogni 30 min.): all'arrivo alla Stazione Centrale di Milano seguire le indicazioni sopra riportate (circa 70 min.).
Treno "MALPENSA EXPRESS" (partenza ogni 30 min.): si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza Cadorna) in circa 40 min. Prendere la metropolitana M1 (linea rossa) direzione Sesto F.S. Scendere alla fermata di Piazza Duomo (3 fermate). Prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere a Lodi T.I.B.B. (4 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

Dall'Aeroporto "Linate"

Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa). Scendere in Corso XXII marzo/ang. Viale Campania e prendere il filobus 90 direzione Isonzo. Scendere alla fermata Umbria-Lodi (9 fermate).

