

ORIENTARE L'AZIENDA VERSO IL CLIENTE: COME SI FA?

OBIETTIVI

Troppo spesso l'organizzazione interna viene vista come un aspetto marginale privo di legami con la strategia aziendale; in realtà non è niente di meno che l'insieme degli strumenti che utilizziamo per soddisfare il cliente. Scopo del seminario è quello di fornire linee guida e strumenti operativi per legare il disegno dell'organizzazione interna ai processi che generano valore per il cliente.

DESTINATARI

Titolari di piccola e media impresa e Responsabili di Funzione.

CONTENUTI

- L'azienda – i clienti – l'organizzazione – le persone
- Cosa vuole il cliente?
- I processi al servizio del cliente: come definirli e riconoscerli?
- Alcuni equivoci da sfatare sulla flessibilità
- Un metodo per definire i processi
- Un metodo per attribuire le responsabilità
- Il modello funzionale (tradizionale) di attribuzione delle responsabilità
- Il modello per processi di attribuzione delle responsabilità
- Organigramma e aree di responsabilità: chiarezza senza burocrazia
- Casi a confronto
- Alcuni suggerimenti per gestire un progetto di cambiamento organizzativo

DOCENTE

Gianmarco Falzi – Consulente e formatore aziendale, ha maturato esperienze nella direzione risorse umane di Ferrari, Maserati e Snam.

Per la sede di Reggio Emilia e Ravenna: RISORSA UOMO – Società di Formazione e consulenza per l'impresa, pone al centro dei processi di cambiamento, crescita e sviluppo delle competenze l'uomo.

DURATA E ORARI

7 ore

SEDI E DATE

PIACENZA, 7 maggio

REGGIO EMILIA, 6 giugno

RAVENNA, 12 marzo

RIMINI, 4 aprile

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

ISCRIZIONE

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5