

SCHEDA DI ISCRIZIONE

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NEL
SETTORE DELLE COSTRUZIONI

Nome:

Cognome:

Qualifica:

Azienda/Ente:

Attività dell'azienda:

Indirizzo:

CAP: Città:

Tel.: Fax:

E-mail:

P.IVA/C.F.:

*UNI e ICMQ tratteranno i dati forniti ai sensi del
D.Lgs. 196/03 (ex Lege 675/96) sulla tutela dei
dati personali*

Data

Firma

*UNI e ICMQ si riservano di poter annullare il corso
in qualsiasi momento, restituendo interamente
quanto già versato dai partecipanti*

PER INFORMAZIONI:

UNIclub - Centro Formazione UNI
Tel. 02 700 24 379 - E-mail: uniclub@uni.com

ICMQ SpA
Tel. 02 701 50 81 - E-mail: icmq@icmq.org

COME ARRIVARE IN UNI

In Auto:

Tangenziale Est di Milano: uscita Forlanini –
proseguire sempre diritto (direzione “centro”) sino
a Viale Corsica – al 4° semaforo a destra trovate
Via Battistotti Sassi.

In Treno:

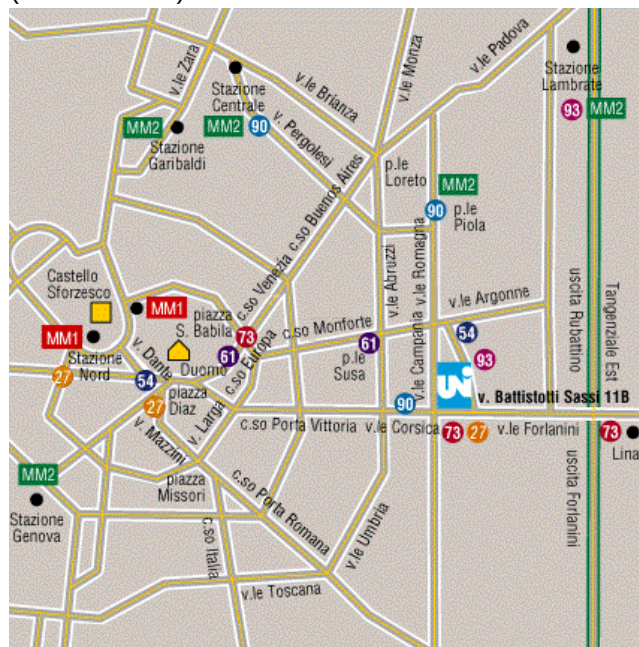
Stazione Centrale: prendere il filobus 90 in Via
Pergolesi (angolo Piazza Luigi di Savoia). Scendere
in Viale Campania/ang. Corso XXII Marzo. Viale
Corsica si trova dall'altra parte della strada. Al 1°
semaforo a sinistra sarete in Via Battistotti Sassi.

In Aereo:

Dall'Aeroporto “Malpensa”
Pullman “MALPENSA SHUTTLE” (partenza ogni 30
min.). Al'arrivo alla Stazione Centrale di Milano
seguire le indicazioni sopra citate (circa 70 min.).

Treno “MALPENSA EXPRESS” (partenza ogni 30 min.):
si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza
Cadorna) in circa 40 min. Di fronte alla stazione c'è
la fermata del tram Linea 27 (direzione Viale
Ungheria): scendere in Viale Corsica/ang. Via
Battistotti Sassi (circa 40 min.).

Dall'Aeroporto “Linate”
Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa).
Scendere in Viale Corsica/ang. Via Battistotti Sassi
(circa 20 min.).



CORSO DI FORMAZIONE

**Soddisfazione del Cliente
nel Settore delle Costruzioni**

MERCOLEDÌ, 9 GIUGNO 2004

MILANO

UNI - Via Battistotti Sassi, 11b

PRESENTAZIONE

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NEL SETTORE DELLE COSTRUZIONI

MERCOLEDÌ, 9 GIUGNO 2004

Il risultato finale della gestione di un Sistema di Gestione per la Qualità è la valutazione della crescita aziendale e la conseguente soddisfazione del cliente.

Rispetto al passato la nuova Norma UNI EN ISO 9001:2000 enfatizza questi aspetti perché possano divenire gli obiettivi primari dell'organizzazione ed elementi fondamentali di competitività.

Lo scopo del Corso è quello di fornire strumenti e/o idonee tecniche statistiche semplici ma efficaci, per il monitoraggio continuo dei processi aziendali, la misurazione oggettiva del loro miglioramento e la valutazione corretta del grado di soddisfazione del cliente.

DOCENTI:

Dott.ssa Monica Pollastri – MDM Srl

Ing. Roberto Ravaglia – UNI

Ing. Costanzo Riva – Sistemi Qualità ICMQ SpA

PROGRAMMA

9:00 *Registrazione dei partecipanti*

9:15 Presentazione del Corso

9:30 La gestione aziendale per processi e l'analisi dei dati: gli spunti offerti dalla revisione della norma per impostare un Sistema di Gestione per la Qualità

10:20 Le Guide Applicative ICMQ nell'ottica del Miglioramento Continuo e della Soddisfazione dei Clienti

11:15 *Coffee Break*

11:30 La nuova norma UNI 11098 per la rilevazione della soddisfazione del cliente

12:30 La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo nel settore delle costruzioni

13:15 *Colazione di lavoro*

14:30 La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo: illustrazione delle metodologie più facilmente applicabili

15:45 Esercitazione pratica: individuazione delle aree di miglioramento e applicazione delle tecniche di "problem solving"

16:30 Dibattito

17:00 *Chiusura dei Lavori*

QUOTA DI ISCRIZIONE

● Soci UNI (effettivi) - Clienti ICMQ
Euro 300,00 + IVA (20%)

● Altri Euro 350,00 + IVA (20%)

E' prevista una riduzione del 10 % per l'iscrizione di 3 o più partecipanti.

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica Attestato di partecipazione
Colazione di lavoro Coffee break

ISCRIZIONE

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

UNIcon – Centro Formazione UNI

tel. 02 70024379 - fax 02 70024474

E-mail: uniclub@uni.com

MODALITÀ DI PAGAMENTO

ESCLUSIVAMENTE tramite bonifico bancario:
c/c n° 010000051740 intestato a UNI - Credito Emiliano, Via Andegari 14, MI - Cod. ABI: 03032 - Cod. CAB: 01600 - Cod. CIN: U - Cod. IBAN: IT69 U030 3201 6000 1000 0051 740
(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 di UNIcon - 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.

E' però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.