

Corso B040

Dal processo alla procedura: tracciare il flusso delle informazioni

Presentazione: La soddisfazione del cliente ha origine, in gran parte, dai processi interfunzionali. Non possiamo però dare per scontato che soggetti diversi per competenza e metodi, riescano ad interagire verso un obiettivo comune, diverso dal proprio. Diventa quindi cruciale guidarli a mettere a punto una comunicazione interna operativa che faccia chiarezza sui singoli ruoli e sulle relazioni.

In questa ottica il processo va visto sotto una luce diversa: gioco di squadra.

Per raccontare cosa deve accadere nel processo lo strumento più calzante è il diagramma di flusso interfunzionale che, in forma sintetica e immediata, mette in evidenza: la composizione del gruppo di processo, i compiti di ogni soggetto e il passaggio di informazioni.

Il metodo ZoomUp nasce per guidare le persone a disegnare il diagramma di flusso che diventa il cuore della procedura.

Metodologia didattica Il percorso si articola in una parte teorica e una applicativa dedicata all'utilizzo del linguaggio grafico.

Destinatari: Tutti i livelli dell'organizzazione. Liberi professionisti. Studenti. Consulenti.

Durata: 4 ore

- Programma:**
- 1. Lavorare per processi**
 - Il gioco di squadra
 - La trasformazione
 - Il passaggio di informazioni
 - 2. Il servizio come processo**
 - L'interazione
 - Il ruolo di cliente
 - Il contributo della comunicazione
 - 3. Raccontare il processo**
 - Il metodo ZoomUp
 - Il linguaggio grafico
 - 4. La documentazione del processo**
 - Procedura
 - Istruzioni
 - Modulistica

LABORATORIO Disegnare il diagramma di flusso interfunzionale

Orario: Il corso inizia alle ore 14.00, finisce alle 18.00

Materiale didattico:

- Slide
- Dispensa Laboratorio
- E-book "Comunicazione interna e processo" di E. Leonardi, Franco Angeli, 2020

Docente: Erika LEONARDI



Corso B040

Dal processo alla procedura: tracciare il flusso delle informazioni

COGNOME:..... NOME:.....
QUALIFICA:..... SETTORE:.....
AZIENDA:..... INDIRIZZO:.....
CAP:..... CITTÀ:..... CELL.
TELEFONO:..... FAX:..... E-MAIL.....
ASSOCIAZIONE TERRITORIALE..... SOCIO: Individuale ☐ Collettivo ☐
Date Previste 2023: 19 MAGGIO ☐ 20 NOVEMBRE ☐

CORSI ON-LINE

Quota di partecipazione per i non soci: € 130,00+iva (€ 158,60 iva inclusa)

Quota di partecipazione per i soci Aicq: € 90,00+iva (€ 109,80 iva inclusa)

È possibile effettuare l'iscrizione all'Associazione contestualmente all'iscrizione al corso.

Intestazione della Fattura (tutti i dati sono obbligatori):

Nome/Società.....
Indirizzo:.....CAP:.....
Città:.....Prov.....P.IVA.....C.F.....
Codice destinatario e-fattura:Rif. Oda:.....

Condizioni generali iscrizioni, annullamenti, conferme

1. La scheda di iscrizione ai corsi (disponibile sul sito www.aicqci.it) dovrà essere compilata e inviata via e-mail a PROGETTO QUALITÀ 2000 almeno una settimana prima dell'inizio del corso (chiusura delle iscrizioni) insieme alla copia della ricevuta di pagamento della quota. Iscrizioni successive a tale data saranno accettate secondo disponibilità di posti.
2. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima della data di inizio del corso. Oltre questo termine e fino a quattro giorni dalla data di inizio del corso, sarà trattenuto il 20 % della quota di iscrizione. La rinuncia pervenuta nei tre giorni antecedenti la data di inizio del corso prevede il pagamento della quota intera. È invece possibile sostituire il partecipante con un collega, in tal caso deve esserne data comunicazione almeno un giorno prima dell'avvio del corso.
3. La quota di partecipazione dà diritto al materiale didattico, all'attestato di frequenza e, ove previsto e conseguito, all'attestato di superamento dell'esame finale.
4. I corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula virtuale, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento di ciascun corso sarà comunicata una settimana prima del suo inizio ai singoli interessati.
6. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore o se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso le somme eventualmente versate a titolo di iscrizione saranno restituite.
7. La partecipazione al corso sarà riconosciuta con un attestato di frequenza.
8. Ove previsto un esame finale, in caso di superamento della prova sarà rilasciato un attestato di merito.

Modalità di pagamento:

- ☐ Accredito su conto corrente bancario N° 000006058X54 presso Banca Popolare di Sondrio
Agenzia 11 ABI 5696 CAB 03200 CIN Z IBAN: IT 11 Z 05696 03200 00000 6058X54, intestato a:
Progetto Qualità 2000 S.r.l.
- ☐ Assegno Bancario/Circolare intestato a:
Progetto Qualità 2000 S.r.l. I corso

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 e del Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di PQ2000 srl ed utilizzati per: (a) l'invio di materiale amministrativo in attuazione del presente contratto e (b) l'invio di materiale promozionale per i fini generali di AICQ-CI e della sua società di servizi PQ 2000 Srl. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui al punto (a), è necessario; in caso di rifiuto del consenso per lo scopo (b) non vi sarà alcuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. La informiamo inoltre che lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: _____
Agg. del 29/01/2018

Firma: _____

Progetto Qualità 2000 S.r.l. a socio unico

Via Siena 2 - 00161 Roma - C.F. e P. IVA 05117661008

R.I. di Roma N° 555760/1996 REA di Roma N° 839764 Cap. Soc. 10.328,00 euro i.v.

Sito Internet <http://www.aicqci.it> - e-mail info@aicqci.it