

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ATTRAVERSO LA NORMA UNI ISO 10004:2019 - 8 ORE

OBIETTIVI DEL CORSO:

Soddisfare e **fidelizzare il cliente**, al giorno d'oggi, diventa indispensabile ai fini della continuità del business aziendale. L'obiettivo del corso è quello di fornire **strumenti concreti** per gestire in modo appropriato *"the voice of customer"* in modo tale che gli sforzi dell'organizzazione siano efficacemente mirati alla soddisfazione dei bisogni e delle aspettative del cliente; possibilmente, anche di quelli inespressi. In tal senso, il corso riprenderà quanto suggerito dallo standard internazionale UNI ISO 10004:2019 "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il monitoraggio e la misurazione" che contiene le best practice sull'argomento.

DESTINATARI: Il corso si rivolge a impiegati dirigenziali, quadri, responsabili dei sistemi di gestione per la qualità e tutti coloro i quali sono addetti alla gestione della soddisfazione del cliente, del post - vendita, dell'individuazione dei bisogni e delle aspettative del cliente in aziende che realizzano sia un prodotto che un servizio.

PROGRAMMA

- L'importanza della fidelizzazione e della soddisfazione del cliente
- Il concetto di soddisfazione del cliente
- I principi guida alla base della Norma ISO 10004
- Il quadro di riferimento per il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione del cliente: la norma UNI ISO 10004:2019 "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il monitoraggio e la misurazione"
- La pianificazione, la progettazione e lo sviluppo: l'importanza nella definizione degli obiettivi, dei metodi e delle responsabilità ai fini di un'efficace rilevazione dei dati
- Identificazione delle aspettative del cliente (modello di Kano), raccolta e analisi dei dati, comunicazione delle informazioni e monitoraggio della soddisfazione del cliente
- Gestione ed utilizzo dei dati in merito alla soddisfazione del cliente
- Mantenimento e miglioramento del processo di monitoraggio e misurazione del cliente
- Presentazione di strumenti operativi (metodi di indagine) ed esempi pratici durante tutta la trattazione del corso

DURATA: 8 ore

CALENDARIO: 20 e 27 ottobre 2026, **ORARIO:** 13:30-17:30

SEDE: Il corso si svolgerà interamente in **videoconferenza**.

DOCENTE: **Gnali Paola**, consulente e formatore Senior nell'area qualità con particolare riferimento alle metodologie di miglioramento continuo, all'analisi dei processi aziendali per il loro sviluppo e all'attività di Audit di prima e seconda parte (norma ISO 19011)

QUOTA INDIVIDUALE DI ISCRIZIONE:

€ 300 + IVA per Aziende Associate Confindustria Toscana Sud
€ 370 + IVA per Aziende non Associate Confindustria Toscana Sud

ISCRIZIONI MULTIPLE: Per le iscrizioni di più persone da parte di una stessa azienda: sconto del 10% sulla seconda iscrizione e successive.

E' possibile richiedere voucher di Fondimpresa/Fondirigenti a totale copertura del costo del corso

PER INFORMAZIONI:

Marinella Guerra m.guerra@confindustriatoscanasud.it Tel. 0575 399452
Tiziana Carrozzino t.carrozzino@confindustriatoscanasud.it - Tel. 0564 468805
Sandro Boddi s.boddi@confindustriatoscanasud.it - Tel. 0577 257213

Per **iscriverti** clicca [qui](#)