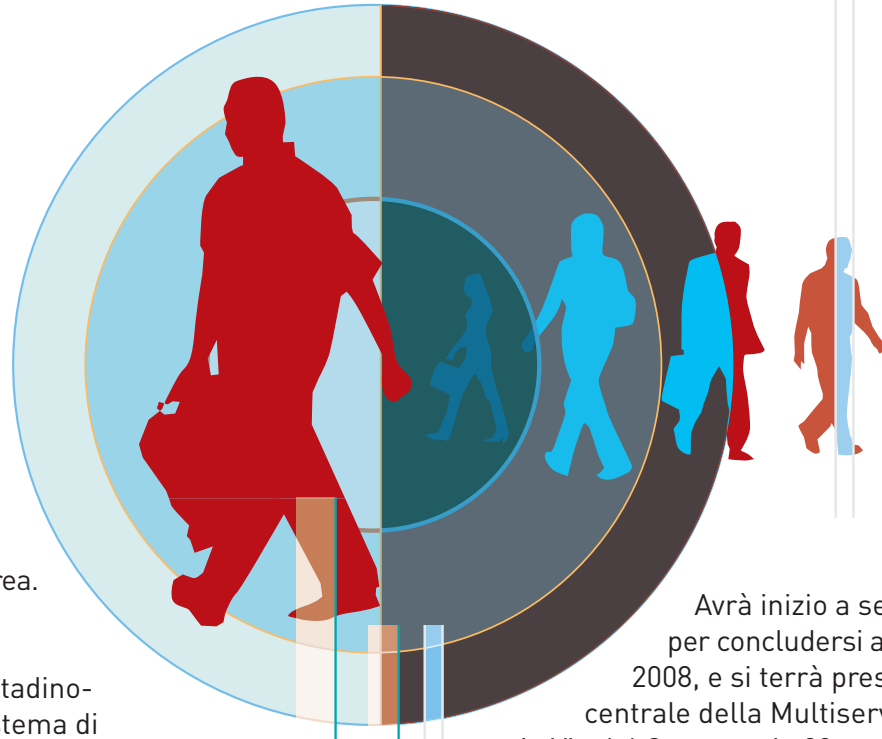
multiservizi SPA

Gorgovivo MultiServizi · cisco acque

al centro del servizio

Area commerciale e marketing



La recente riorganizzazione dell'Area commerciale e marketing e l'esigenza di migliorare il livello della qualità del servizio hanno suggerito la realizzazione di un intervento di formazione rivolto al personale dell'Area.

Il progetto nasce dalla consapevolezza che il cittadino-utente è al centro del sistema di produzione, e che per garantire un servizio e una relazione soddisfacenti vanno posti in primo piano anche il ruolo e la responsabilità degli operatori coinvolti nelle diverse fasi del processo di erogazione. Dunque, cittadino e operatore assieme, al centro del sistema, per raggiungere un buon livello di soddisfazione di entrambi.

Il corso, realizzato con la collaborazione di Doing Network, si propone di facilitare la comunicazione con l'utenza e con i colleghi, e favorire un'ottica orientata al risultato e alla gestione della qualità.

Avrà inizio a settembre per concludersi a novembre 2008, e si terrà presso la sede centrale della Multiservizi Spa, in Via del Commercio 29.

Verrà utilizzato un approccio di tipo esperienziale e le principali tematiche, oggetto di analisi, saranno: le dinamiche della comunicazione interpersonale, la gestione delle situazioni critiche con i clienti e/o con i colleghi, la qualità percepita e il problem solving.

silvia.pastorino@gmail.com