

SCHEDA DI ADESIONE

da compilare e restituire a PAVIASVILUPPO
tramite fax al n. **0382/393270** oppure **0382/304559**

La ditta.....
con sede aCAP.....
indirizzo.....PROV.(.....)
Tel. fax
P.IVA.....
Cod. Fiscale
E-mail.....
Settore/Attività prevalente
n. dipendenti.....

dà la propria adesione al corso

**Trattamento dei reclami secondo la UNI ISO 10002:2006.
Strumento di fidelizzazione e miglioramento
20 maggio 2010**

PARTECIPANTE (compilare una scheda per partecipante):

Cognome e nome.....
Luogo e data di nascita.....
Ruolo svolto in azienda

GARANZIE E DIRITTI DELL'INTERESSATO IN OTTEMPERANZA AL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003
SULLA "RISERVATEZZA" Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 si informa che i dati personali
raccolti a mezzo della presente scheda saranno trattati sia a mezzo di sistemi informatici sia manualmente, osservando le
disposizioni di cui all'art. 31 (obblighi di sicurezza). Le finalità del trattamento sono da individuare in scopi
organizzativi/gestionali per la realizzazione dell'attività formativa e di programmazione di ulteriori interventi formativi
che rientrano nell'attività istituzionale di Paviaviluppo. Il conferimento dei dati è facoltativo. Un eventuale rifiuto
impedisce tuttavia la fornitura del servizio e gli adempimenti legali e fiscali ad esso connessi. Titolare del trattamento è
Paviaviluppo e responsabile è la Dott. Alessandro Scaccheri. L'interessato ha diritto, ai sensi dell'art. 7 della suddetta
legge, di avere conferma dell'esistenza dei dati che lo riguardano, di cancellarli, rettificarli o aggiornarli e di opporsi al
trattamento effettuato ai fini di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento
di ricerche di mercato. Il sottoscritto interessato con la firma apposta in calce conferma di essere stato informato ai sensi
dell'art. 13 legge 196/2003 circa finalità e modalità di trattamento e ai sensi dell'art. 7 dei propri diritti. Attesta il proprio
consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra specificate.

Data.....Timbro e firma.....

*Nelle economie moderne, sempre più fondate sull'importanza
del "fattore conoscenza", la formazione e l'aggiornamento
continuo di tutti coloro che operano nel mondo aziendale
rappresenta un elemento di sviluppo di grandissima rilevanza.
Le imprese di piccola e media dimensione, tuttavia, restano
sovente ai margini delle opportunità di formazione. L'offerta
formativa della Camera di Commercio di Pavia è intesa
soprattutto a colmare questo gap.*

**PAVIASVILUPPO, Azienda Speciale della Camera di
Commercio di Pavia, si propone di progettare e realizzare
interventi di formazione, informazione, ricerca e consulenza
coerenti con le esigenze del sistema economico della provincia
e del mercato del lavoro locale.**

Per ulteriori informazioni:
PAVIASVILUPPO
Azienda Speciale
della Camera di Commercio di Pavia
C.so Strada Nuova, 47/d
27100 Pavia
Tel. 0382/393271 – 0382/393417
Fax 0382/393270 – 0382/304559
e-mail: paviaviluppo@pv.camcom.it

**AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001:2008 =**

**SOGGETTO ISCRITTO ALL'ALBO REGIONALE
DEGLI OPERATORI ACCREDITATI PER I
SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE
PROFESSIONALE**

 **PAVIASVILUPPO**
Azienda Speciale Camera Commercio Pavia

Percorsi formativi aziendali

**Trattamento dei reclami
secondo la
UNI ISO 10002:2006
Strumento di
fidelizzazione e miglioramento**

PAVIA, 20 MAGGIO 2010

OBIETTIVI

La gestione corretta dei reclami è un'azione fondamentale per tutte le tipologie di Aziende, sia private che pubbliche.

Essa, infatti, consente di **migliorare il servizio, in relazione alle considerazioni provenienti dal cliente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive per soddisfare le esigenze della clientela circa i prodotti/servizi erogati.**

E' anche un modo per monitorare la qualità della propria attività ed è utile per diffondere l'immagine di un'Azienda attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi clienti/utenti.

E' importante però, al fine di realizzare reali miglioramenti, sapere come gestire in modo strutturato i reclami.

Lo scopo del corso è, infatti, quello di dare suggerimenti e indicazioni su come gestire "i reclami" e poter avviare azioni concrete di fidelizzazione del cliente e di miglioramento interno, secondo la norma UNI ISO 10002:2006. Ciò avverrà, infatti, tramite una analisi puntuale, sia pure supportata da molteplici esempi e casi dei principi e delle indicazioni della suddetta Linea Guida.

A CHI SI RIVOIGE

Il Corso è rivolto a dirigenti, responsabili marketing, responsabili della qualità e consulenti

CONTENUTI

- La struttura della norma UNI EN ISO 10002:2006
- I principi guida
- La struttura del trattamento dei reclami
- La pianificazione e progettazione
- Il funzionamento processo di trattamento reclami
- Il mantenimento e miglioramento
- Approfondimenti tratti dalle Appendice della norma
 - **A.** Guida per le piccole imprese
 - **B.** Modulo per la presentazione dei reclami
 - **C.** Obiettività
 - **D.** Modulo per dare seguito ai reclami
 - **E.** Soluzioni
 - **F.** Diagramma di flusso del processo di trattamento dei reclami
 - **G.** Monitoraggio continuo
 - **H.** Audit

Relatore : *Monica Perego*

DURATA E SEDE DEL CORSO

20 maggio 2010

dalle ore 9.15 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.15

Sede: PAVIASVILUPPO

C.so Strada Nuova 47/d – Pavia

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di **90,00 Euro + IVA (20%)**.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 25% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban: IT 63 I 05048 11302 000000046590 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, **presso Banca Popolare Commercio e Industria**, Corso Strada Nuova 61/c, Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata al ricevimento da parte di PAVIASVILUPPO della scheda di adesione compilata e sottoscritta, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso.

In caso di disdetta sarà restituito il 50% della quota di partecipazione ai corsisti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa.

Le iscrizioni verranno accettate in base all'ordine cronologico di arrivo.

PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti. Le quote versate verranno restituite.

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA
