

-----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
**MISTERY CLIENT TECNICHE E STRUMENTI DI
ANALISI DELLA CONCORRENZA**
che si svolgerà a Pavia in data
3 maggio 2011

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



MISTERY CLIENT

**TECNICHE E STRUMENTI DI
ANALISI DELLA
CONCORRENZA**

PAVIA
3 MAGGIO 2011

In collaborazione con:



-----OBIETTIVI-----

Questo percorso accompagna nella conoscenza di strumenti e tecniche dedicate **all'analisi della concorrenza**. Molte organizzazioni, infatti, non conoscono in modo approfondito l'approccio, l'organizzazione e le modalità di relazione con il cliente praticate dai loro concorrenti.

Fingersi clienti ed entrare in relazione con altre imprese che offrono prodotti e servizi serve a **raccogliere informazioni** e dati utili a definire le proprie strategie, oltre ad essere un utile strumento di benchmarking.

-----A CHI SI RIVOLGE-----

Il corso è rivolto a Responsabili Commerciali, Titolari di PMI, Responsabili dei Sistemi di Gestione per la Qualità.

-----DURATA E SEDE DEL CORSO-----

3 maggio 2011

dalle ore 9.15 alle ore 13.00
e dalle ore 14.00 alle ore 17.15

Sede: C.so Strada Nuova 47/d
(cupola Arnaboldi)- PAVIA

-----CONTENUTI-----

- Cos'è il **Mystery Client**
- La misurazione della **qualità** del prodotto/servizio rispetto a: CLIENTE, ORGANIZZAZIONE, MERCATO
- Analizzare le fasi del servizio
- L'indagine del Mystery Client sulla **concorrenza**: cosa misurare, come e perché
- Stile e comportamento durante l'analisi
- Osservare il dettaglio
- Fare **benchmarking** attraverso lo strumento del Mystery Client
- Strutturare e rappresentare i dati
- L'organizzazione del proprio **servizio**: criticità, potenzialità e miglioramento
- La valutazione del grado di soddisfazione del proprio cliente
- Progettare il proprio miglioramento

Relatore: dott. Giovanni Volpe

-----PARTNER-----

Il corso è organizzato in collaborazione con **COMITES**, società di consulenza per lo sviluppo organizzativo, la valorizzazione delle competenze e il miglioramento della qualità dei processi e dei servizi aziendali. **COMITES** realizza, tra gli altri, interventi finalizzati allo sviluppo di capacità e competenze organizzative e tecnico-gestionali.

-----MODALITA' DI PARTECIPAZIONE-----

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di **100,00 Euro + IVA (20%)**.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 30% 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
