

Codice: SM 08

Titolo: Il trattamento dei reclami secondo la linea guida UNI ISO 10002

Descrizione: La norma UNI ISO 10002 (aprile 2006) fornisce una guida per il processo di trattamento dei reclami relativi a prodotti all'interno di un'organizzazione.

La guida è orientata ai seguenti aspetti del trattamento dei reclami:

- migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato al cliente ed aperto alle informazioni di ritorno (compresi i reclami), risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i prodotti ed i servizi al cliente;
- coinvolgere e impegnare l'Alta Direzione attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse, inclusi la formazione e l'addestramento del personale;
- riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative dei reclamanti;
- fornire ai reclamanti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del prodotto e del servizio al cliente;
- eseguire un audit del processo di trattamento dei reclami;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di trattamento dei reclami.

Obiettivi: Il corso si propone di fornire l'apprendimento della norma attraverso esercitazioni che si alterneranno alla spiegazione di ogni capitolo della norma.

Destinatari: Titolari di azienda, manager, responsabili di funzioni aziendali, quadri, consulenti, e chiunque desideri migliorare il processo di trattamento dei reclami nella propria organizzazione.

Prerequisiti: Nessuno.

Attestato: A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di frequenza.

Programma:

- Processi guida (visibilità, accessibilità, capacità di reazione, costi, riservatezza, responsabilità, miglioramento continuo);
- Struttura del trattamento reclami (impegno, politica, responsabilità);
- Pianificazione e progettazione di un programma di trattamento dei reclami;
- Processo per il trattamento dei reclami;
- Costante miglioramento del processo;
- Guida per il trattamento dei reclami nella piccola impresa;
- Modulistica di supporto.

Durata: 1 giorno.

Docente: ing. Piero Dettin



SCHEDA CORSO



Calendario 2010:

22 marzo 2010

16 novembre 2010

Costi (listino 2010): Soci AICQ : € 230,00 + IVA 20%; non soci AICQ: € 350,00 + IVA 20%