

Obiettivi formativi	Ora inizio	Ora fine	Ore	Argomenti	Docente
1 - La giornata, introduttiva alle tematiche del corso, ha la finalità di allineare le competenze dei corsisti ad un livello "base" di	9:00	13:00	4	La qualità e i servizi. Cenni storici ed evoluzione del concetto.	prof. Fiorenzo Franceschini
	Break				
	14:00	18:00	4	Differenze ed analogie tra prodotti e servizi	prof. Fiorenzo Franceschini
2 - In questa giornata saranno analizzati alcuni modelli per la concettualizzazione della	9:00	13:00	4	Il problema della progettazione della qualità nei servizi. Quality Function Deployment	prof. Fiorenzo Franceschini
	Break				
	14:00	18:00	4	Il modello PZB. Il modello SERVQUAL.	prof. Fiorenzo Franceschini
3 - La giornata è finalizzata a fornire ai frequentanti cenni riguardo agli approcci più comuni	9:00	13:00	4	Modelli e strumenti per la concettualizzazione della qualità nei servizi.	prof. Luca Mastrogiacomio
	Break				
	14:00	18:00	4	La misurazione della qualità nei servizi	prof. Luca Mastrogiacomio
4 - Strumenti di progettazione per la qualità nei servizi.	9:00	13:00	4	Indicatori di prestazione nei servizi.	prof. Luca Mastrogiacomio
	Break				
	14:00	18:00	4	Tecniche di benchmarking e carte di servizio.	prof. Luca Mastrogiacomio
5 - valutazione della Customer Experience. Discussione e presentazione di specifici casi applicativi	9:00	13:00	4	Strumenti per la valutazione della Customer Experience nella pubblica amministrazione.	ing. Federico Barravecchia
	Break				
	14:00	16:00	2	Casi studio e approfondimenti puntuali	ing. Federico Barravecchia
	16:00	18:00	2	Discussione finale	proff. Franceschini Mastrogiacomio

Sede: Politecnico di Torino - Lingotto - Via Nizza, 230 Torino

Totale ore: 40