

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Determinare procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni interne, a partire dalla definizione della metodologia e degli strumenti per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale

1 - MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Grado di complessità 3

1.3 DEFINIZIONE MODELLO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione reclami, ecc.) e le loro modalità di utilizzo

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE RECLAMI

Definire le procedure di gestione dei reclami identificando con chiarezza i soggetti coinvolti

Grado di complessità 1

1.1 MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della customer satisfaction per fornire un'analisi sintetica

2 - MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE (PEOPLE SATISFACTION)

Grado di complessità 3

2.3 DEFINIZIONE MODELLO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione segnalazioni, ecc.) e le loro modalità di utilizzo

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE SEGNALAZIONI INTERNE

Definire le procedure di gestione delle segnalazioni interne identificando con chiarezza i soggetti che

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

devono rispondere a tali segnalazioni

Grado di complessità 1

2.1 MONITORAGGIO PEOPLE SATISFACTION

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della people satisfaction per fornire un'analisi sintetica

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia e standard di prodotto/servizio offerto
- Tipologia e caratteristiche della clientela di riferimento
- Tipologia e caratteristiche delle risorse umane
- Sistema qualità e procedure aziendali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di definizione delle procedure rilevazione della customer satisfaction (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di sviluppo di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Procedure di rilevazione ed elaborazione della customer satisfaction sviluppate
- Procedure di rilevazione della soddisfazione del personale sviluppate
- Procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale sviluppate

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno ed esterno)
2. L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale
3. Una tipologia di cliente servito

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Studio di caso. A partire da input forniti, impostazione di procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno/personale o esterno) e di procedure di gestione di reclami e segnalazioni
2. Colloquio tecnico relativo allo sviluppo di procedure di rilevazione della soddisfazione del personale

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

FONTI

Norma (UNI ISO 10019 del novembre 2005) - Linee guida per la selezione di consulenti dei sistemi di gestione per la qualità e per l'uso dei loro servizi

Norma UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di gestione per la qualità requisiti

Norma UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità requisiti

E book ISO 9001:2015: Responsabilità e opportunità della scelta (Assolombarda)

Slide La nuova norma ISO 9001: cosa cambia per le imprese (Susanna Rossi e Gianfranco De Palma, Rina)

Slide del corso "L'edizione 2015 della norma ISO 9001" (Unitelma, Certiquality)

Lista di riscontro per la transizione dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Leonardi Erika, Manager della qualità, EGEA, 2015