

“Facciamo Impresa”

Viaggio nel management d'eccellenza

Internal Customer Satisfaction – Tappa a Pechino:

Modelli e strumenti per il presidio della soddisfazione del cliente

Marco Polo: dove siamo



PECHINO: siamo arrivati al termine del viaggio di andata. La priorità adesso è il Cliente.

Internal Customer Satisfaction: di cosa parleremo

1. Il modello di Customer Satisfaction di ISGS
2. La statistica a supporto del business: basi analitiche, rappresentazioni grafiche e carte di controllo

1. Dal controllo direzionale alla gestione strategica
2. Gestire per Obiettivi con le Balanced Scorecard

1. Il valore della Customer Satisfaction
2. Il costo della Customer Satisfaction
3. Modelli per la misurazione della qualità del servizio

Pechino

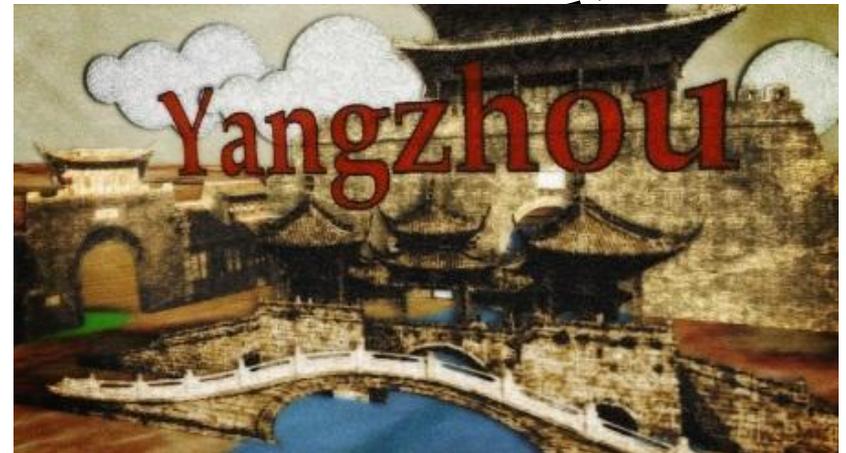
Xi'an

Yangzhou

Quanzhou



I MODELLI DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Misurare la qualità del servizio

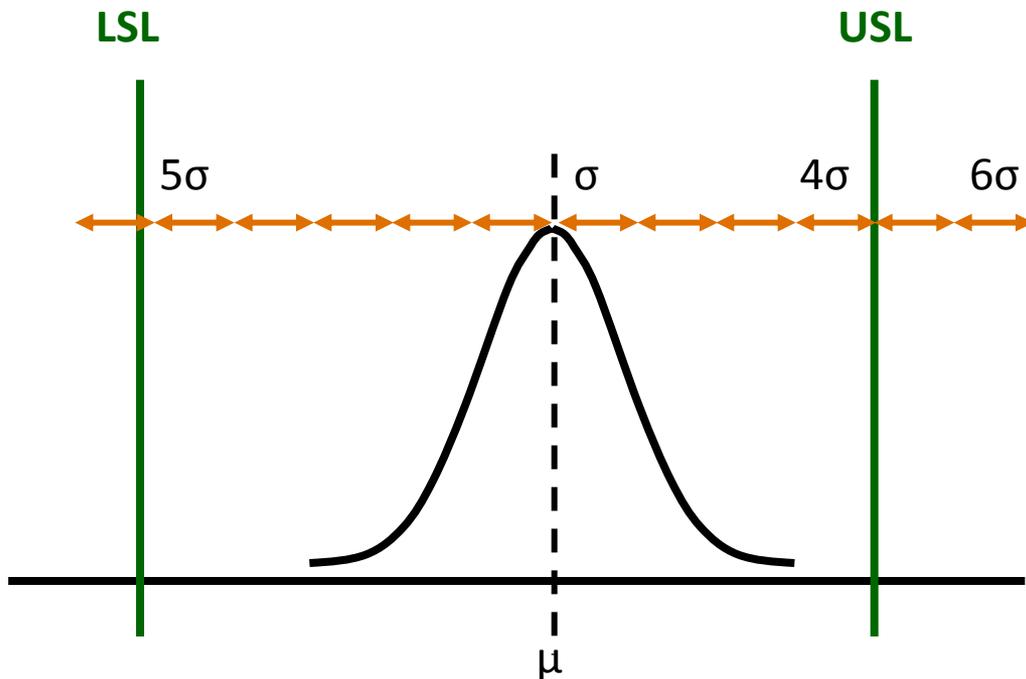
	Day-by-day approach	Goal setting approach	Kaizen-blitz approach	Project-based approach
Framework di riferimento	Total Quality Management; Lean	Management by Objectives; Value Added Management; Balanced ScoreCard	Lean; Business Process Reengineering	Six Sigma; Business Process Reengineering
Durata	E' parte integrante del lavoro di ognuno	E' parte integrante dell'attività direzionale	3 – 5 giorni	3 – 6 mesi
Costi	Praticamente nulli	Non vi sono costi	Bassi	Alti
Benefici	Piccoli miglioramenti continuativi	Alti	Alti	Molto alti

Six Sigma - definizione

Six Sigma è un modello finalizzato al miglioramento continuo di risultati e processi nel lungo periodo, che richiede:

- ▶ un team di lavoro strutturato e di eterogeneo livello gerarchico e funzionale
- ▶ tempi medio-lunghi per vedere i miglioramenti

Ma cosa significa SIX SIGMA?



σ	Difettosità (PPM)
2	308.537
3	66.807
4	6.210
5	233
6	3,4

Six Sigma - metodo

Six Sigma è basato su un metodo di lavoro in 5 fasi:

