

Workshop
LA CUSTOMER SATISFACTION
NEGLI ISTITUTI SCOLASTICI AUTONOMI

Napoli, 29 maggio 2003
FORMEZ – Viale Campi Flegrei, 34 – Arco Felice di Pozzuoli (NA)

Firenze, 3 giugno 2003
IRPET – Via La Farina, 27 – Firenze

Ore 14.00- 17.30

PROGRAMMA

- 14.00 – 14.30 Registrazione dei partecipanti
- 14.30 – 14.45 Apertura Lavori
dott.ssa Valeria de Magistris (Responsabile Linea Management e Diffusione delle innovazioni, Formez)
- 14.45 – 15.15 Il laboratorio sulla customer satisfaction:
- Obiettivi,
 - Attività,
 - Risultati attesi.
- Dott. Germano Cipolletta* (esperto Formez)
- 15.15 – 16.00 La customer satisfaction negli Istituti Scolastici Autonomi: esperienze a confronto.
Testimonianze del Gruppo di Lavoro
- 16.00 – 17.15 Gli strumenti per una corretta applicazione:
- Il progetto d'indagine,
 - La griglia d'audit.
- Dott. Germano Cipolletta* (esperto Formez)
- 17.15 – 17.30 Sintesi del lavoro svolto e conclusioni.