



L'UFFICIO SMART ovvero

applicare il LEAN THINKING in amministrazione, acquisti e vendite

LUNEDÌ 16 SETTEMBRE ore 09.00-17.00

PROGRAMMA

Acquisire i principi e i metodi di Lean

- Comprendere i 5 pilastri del lean thinking in ambiente office;
- Identificare le tre facce dello spreco nei processi interni;
- Conoscere i concetti di Perdita e Spreco.

Padroneggiare la comunicazione con il cliente in situazioni difficili

- Ottenere le competenze per comunicare efficacemente con il cliente;
- Utilizzare al meglio le domande per gestire le richieste del cliente e risolvere i reclami;
- Padroneggiare l'ascolto attivo per comprendere "le ragioni" del cliente.

Gestire i conflitti senza compromettere la relazione

- La gestione dell'emozione nel conflitto;
- Processo di gestione e risoluzione del conflitto;
- Far evolvere il conflitto in opportunità di consolidamento della relazione.

Migliorare il problem solving con l'approccio "Lean"

- Impostare correttamente il problema;
- Analizzare le cause dei problemi;
- Pianificare e gestire le azioni per risolvere il problema.

LUNEDÌ 16.09.2019
ORE 09.00 - 17.00



PALAZZO ALPI
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA



COSTO DEL CORSO

€ 140 + Iva (azienda associata)

€ 190 + Iva (azienda non associata)

Cosa è il Lean Office

Il Lean Office punta ad applicare i principi tipici del Lean Thinking ai processi "transazionali", ai processi "di ufficio" delle aziende manifatturiere (Customer service, Amministrazione, Vendite, Acquisti,)

Adottare questi principi nel ripensare le proprie attività e nel ridisegnare il proprio modus operandi significa migliorare in termini sia di efficienza, ricavando il massimo risultato dalle risorse disponibili, che di efficacia, aumentando il servizio offerto ai propri clienti (interni e esterni) e la motivazione delle persone.

Per conseguire questi obiettivi è necessario:

- Identificare i clienti interni ed esterni, le loro richieste e aumentare la cooperazione interfunzionale;
- Favorire l'incremento della qualità e affidabilità dei processi di office;
- Acquisire conoscenze e strumenti di comunicazione per incrementare la partecipazione e l'efficacia nel lavoro di gruppo;
- Creare nei membri del team un corretto atteggiamento nei confronti dei problemi, per trasformarli in occasioni di apprendimento e di miglioramento.



RELATORE

Ing. Demetrio Praticò
Formatore e consulente

Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

Puoi compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via FAX allo **0376.221815**

oppure via Mail a **formazione@api.mn.it**

