

NOTE ORGANIZZATIVE

Cod. 24D447

Modalità di iscrizione

Telefonare alla Segreteria ITA

(011/07.20.414 - 011/56.11.426 - 56.24.402 - 54.04.97).

In seguito confermare l'iscrizione via e-mail (ita@itasoi.it) o compilare la scheda sul sito www.itasoi.it.

Quota di partecipazione individuale (1 connessione per 1 persona).

Diretta Streaming: Euro **490,00** più IVA.

SONO PREVISTE CONDIZIONI AGEVOLATE PER ISCRIZIONI DI DUE O PIU' PERSONE. PER INFORMAZIONI CONTATTARE LA SEGRETERIA ITA.

La quota è comprensiva di documentazione scaricabile in formato elettronico e possibilità di interagire con la Docente.

La postazione di lavoro (PC, tablet o smartphone) deve essere dotata di connessione stabile ad internet.

Modalità di pagamento

Bonifico bancario da effettuarsi presso Banca del Piemonte

IBAN: IT55 D030 4801 0000 0000 0088 066

Data

Venerdì 29 Novembre 2024

Orario

Ore 9,00: collegamento all'aula virtuale ed eventuale assistenza tecnica

Ore 9,15: inizio corso

Ore 12,30: termine corso

Disdetta iscrizione

Qualora non pervenga disdetta scritta almeno 5 giorni lavorativi prima della data dell'evento verrà fatturata l'intera quota di partecipazione. In ogni momento è possibile sostituire il partecipante.

Codice MEPA

GA24D447A

ITA Srl - Via Brofferio, 3 - 10121 Torino

Tel. 011/07.20.414 - 011/56.11.426

www.itasoi.it - ita@itasoi.it

QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLE PA E CUSTOMER SATISFACTION

29 Novembre 2024



Relatrice

Sara Cervai

*Professore Associato
di Psicologia del Lavoro
e delle organizzazioni*

Università degli Studi di Trieste

Programma

- **Qualità dei servizi e Customer Satisfaction: definizioni e principali fondamenti teorici**
- **Il ruolo delle aspettative: aspettative standard e ideali**

- **I principali modelli di misurazione della qualità dei servizi**

- ServQual
- ServPerf
- Qsort

- **Qualità attesa e qualità percepita**

- **Gli strumenti di Customer Satisfaction: focus group e questionari**

- **Esercitazione**

- **Q&A**