

FONDAMENTI DEL LEAN THINKING

CORSI DI FORMAZIONE SUI FONDAMENTI DEL LEAN THINKING

**PER SUPPORTARE LA TRASFORMAZIONE LEAN
È NECESSARIO SVILUPPARE IN AZIENDA
COMPETENZE SPECIFICHE**

Partecipare ai nostri seminari, selezionando quelli più adatti alle vostre esigenze professionali, vi permetterà di scoprire come è facile approfondire le vostre competenze Lean, in un'ottica di miglioramento continuo.

| | | | |
|---|----|--------------------------------|----|
| Fondamenti di ShopFloor Management® | 12 | Lean Order Fulfillment | 18 |
| ShopFloor Management® - Advanced..... | 13 | Lean Office | 19 |
| TPM® Total Productive Maintenance | 14 | Lean Logistics | 20 |
| Lean Production Basics..... | 15 | Lean Project Management..... | 21 |
| Lean Assembly..... | 16 | Lean Product Development | 22 |
| Factory Planning..... | 17 | Lean Sales..... | 23 |

FONDAMENTI DI SHOPFLOOR MANAGEMENT®

La Leadership in fabbrica



OSPITATI
DA

LAVAZZA

LA LEADERSHIP IN FABBRICA

Riuscireste ad individuare e descrivere con chiarezza e precisione il modello di gestione in uso nella vostra fabbrica? Riuscireste a descrivere nel dettaglio i compiti ricorrenti che i responsabili mettono in atto per gestire i processi di competenze? Molti non riescono a farlo in quanto tante organizzazioni vivono nell'imprevedibilità e nella mancanza di routine dove, pompieraggio e stress, sono sintomi di una gestione di fabbrica non organizzata. Ne avete mai avuto la sensazione? Questo accade perché le informazioni importanti fluiscono in modo non strutturato, quasi casuale. Quando l'organizzazione di fabbrica non è eccellente, le persone chiave non riescono a mettere in atto i propri compiti di gestione ed i problemi quotidiani vengono solo tamponati e non risolti definitivamente e succede che gran parte di quello che viene pianificato non venga effettivamente eseguito ma modificato di continuo.

Lo ShopFloor Management® è l'approccio che risolve definitivamente questi dannosi effetti. Con un limitato sforzo giornaliero è possibile fare una diagnosi precoce dei problemi presenti e trovarne rapidamente la soluzione. Sincronismo e continuità sono le chiavi per un efficace monitoraggio delle prestazioni che consenta un efficiente processo di recupero delle deviazioni fra la situazione ideale (pianificata) e quella reale.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Saper gestire il flusso di informazioni in fabbrica in modo efficace ed efficiente, assicurando così la stabilità di processo, la qualità, i tempi di attraversamento
2. Impostare un sistema basato sulla visualizzazione per l'identificazione dei problemi, delle deviazioni sui processi e delle opportunità di miglioramento continuo, che parta dal basso e venga supportato dalle funzioni indirette
3. Comprendere come creare una comunicazione «company-wide» di qualità incanalandola nell'ottica del flusso del valore così da eliminare sprechi e ridondanze

CONTENUTI

- Gli obiettivi dello ShopFloor Management®
- I principi dello ShopFloor Management®
- Gli strumenti dello ShopFloor Management®
- L'implementazione
- La preparazione di un Infocenter
- Virtual Shop Management

RESPONSABILE

Marco Campana
STAU.FEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Direzione Operations
Resp. Produzione
Resp. Manutenzione
Resp. Ingegneria
Resp. Logistica
Resp. Qualità

DOVE

Settimo Torinese (TO)

1 GIORNO

790 EURO

SHOPFLOOR MANAGEMENT®

Advanced

La Leadership in fabbrica



LA LEADERSHIP IN FABBRICA

Conoscete i principi per gestire la quotidianità aziendale trattati nella giornata di formazione accademica “I fondamenti dello SFM”, ma non vedete positivi cambiamenti nei comportamenti delle persone? Fate dei frequenti meeting, ma vivete la regolarità della comunicazione come un peso e un’imposizione senza ricavarne risultati concreti?

Manca allora qualcosa: per essere sistema di gestione completo, lo ShopFloor Management® richiede uno specifico comportamento da parte dei manager operativi, che devono mettere in atto un corretto stile di Leadership volto a migliorare disciplina, capacità di Problem Solving ma, soprattutto, evitare il micro-management.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Saper sviluppare il potenziale delle proprie risorse in maniera continua, guidando i propri collaboratori alla risoluzione dei problemi e aumentando le competenze distribuite nell’organizzazione
2. Stabilizzare le prestazioni con la «process confirmation» e avviare un processo di miglioramento continuo solido e non frammentato e casuale
3. Comprendere il potere di un “Go & See” efficace e apprendere l’uso dei feedback e della tecnica di porre domande come strumento direzionale

CONTENUTI

- Remind: gli obiettivi e i principi dello ShopFloor Management®
- Avere una figura obiettivo olistica di strumenti e comportamenti a cui ispirarsi nella gestione del quotidiano
- I diversi ruoli del Leader operativo nella gestione del quotidiano per il continuo stimolo dei collaboratori
- Il contratto “a 3 vie” e il piano di coaching

RESPONSABILE

Carlo Trivellato
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Direzione Operations
Resp. Produzione
Resp. Manutenzione
Resp. Ingegneria
Resp. Logistica
Resp. Qualità

DOVE

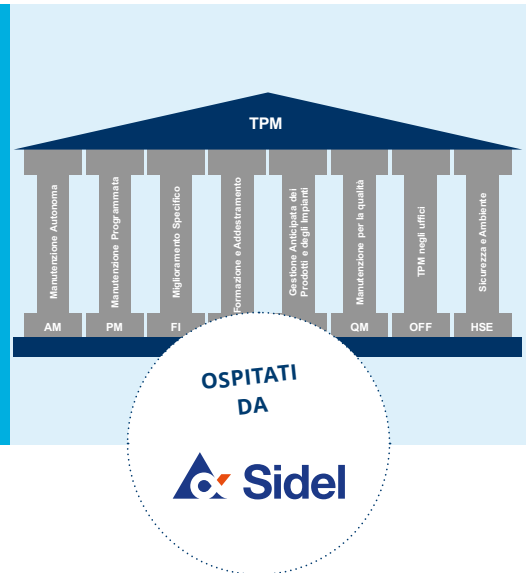
IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

TPM® TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE

L'eccellenza nei sistemi produttivi capital intensive



L'ECCELLENZA NEI SISTEMI PRODUTTIVI CAPITAL INTENSIVE

I ricavi e i margini della vostra azienda dipendono dalla disponibilità degli impianti produttivi? Nonostante gli investimenti fatti l'output non è soddisfacente? Il flusso del valore è vincolato da colli di bottiglia impiantistici? Allora è necessario lavorare sulle prestazioni delle macchine in modo organico e focalizzato.

Il TPM® – Total Productive Maintenance è da oltre 30 anni il metodo più efficace per massimizzare le prestazioni degli impianti produttivi e migliorare ROI e Payback degli investimenti tecnologici.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Riconoscere il potenziale inespresso del vostro sistema produttivo
2. Comprendere come impostare ed avviare un programma efficace di miglioramento delle prestazioni degli impianti produttivi
3. Capire le relazioni uomo-macchina e come valorizzare il capitale umano attraverso il coinvolgimento delle persone nel processo di miglioramento

CONTENUTI

- La storia e le origini del TPM®
- Il contenuto dei pilastri chiave
- Misurare prestazioni e perdite: OEE Overall Equipment Effectiveness
- Come impostare e sviluppare un programma TPM®
- Coinvolgimento e crescita delle risorse umane
- Obiettivi e risultati del TPM®

RESPONSABILE

Dimitri Viale
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Direzione Operations
Direzione Tecnica
Resp. Produzione
Resp. Manutenzione
Resp. Ingegneria

DOVE

Parma

1 GIORNO
790 EURO

LEAN PRODUCTION BASICS

Obiettivi, caratteristiche e metodi della produzione snella



OBIETTIVI, CARATTERISTICHE E METODI DELLA PRODUZIONE SNELLA

Avete già sentito parlare di "Lean" e vorreste conoscerne meglio significato e approccio? Non riuscite (più) ad orientarvi nel mondo "Lean" e avete bisogno di una visione d'insieme di questa filosofia? O siete all'inizio della vostra esperienza "Lean" e volete capire i concetti base e la sequenza con la quale procedere? Allora questo è il corso adatto a voi.

Verranno spiegati in modo pratico i concetti fondamentali del Lean Thinking, le metodologie e gli approcci.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Conoscere il sistema di produzione snella e gli elementi culturali che ne stanno alla base
2. Imparare ad orientarsi ed acquisire sicurezza nel mondo dei concetti e dei metodi della Lean Production
3. Conoscere i fattori di successo e la miglior sequenza nel procedere in un percorso di trasformazione (Lean), compreso le opportunità e i rischi che si possono incontrare

CONTENUTI

- Principi base della Lean Production
- Obiettivi, caratteristiche e metodi della Lean Production
- Simulazione esperienziale sugli aspetti a volte controintuitivi del Lean
- Fattori di successo nell'implementazione di un processo di miglioramento continuo
- Metodologie ed approcci nei progetti e nei workshop Lean
- Esempi, domande e risposte

RESPONSABILE

Yuri Cavion
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Resp. Produzione
Principianti di qualsiasi funzione aziendale

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN ASSEMBLY

Assenza di difetti, flusso, takt time e pull



ASSENZA DI DIFETTI, FLUSSO, TAKT TIME E PULL

Avete problemi di Lead Time troppo lunghi? Di mancanza di flusso al montaggio e scorte tra i reparti? Di lotti troppo grandi e mancanza di ritmo nei processi di lavoro? Questo seminario vi aiuterà a liberarvi dei tradizionali schemi di pensiero e ad ottimizzare i processi di assemblaggio in modo duraturo sia nelle produzioni di serie che su commessa. Imparerete i principi di un assemblaggio privo di sprechi.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Imparare i principi e le tecniche per ottimizzare l'assemblaggio
2. Comprendere come applicare la sequenza stabilizzazione > Flusso > Takt Time > Pull
3. Imparare ad applicare la metodologia e gli strumenti del Lean Assembly

CONTENUTI

- Lean Production: principi e metodi
- Value Stream Mapping: la fabbrica orientata al flusso di valore
- Analisi ed ottimizzazione del flusso di valore
- One-piece-flow: la gestione del flusso continuo
- Ritmo definito dal cliente: takt time e tempo ciclo
- Flessibilità nella programmazione: model mix e heijunka
- Dal push al pull
- Dimensionamento di supermercati e kanban
- Il ruolo della logistica nel Lean Assembly

RESPONSABILE

Fabio Salomone
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Resp. Produzione
Resp. Ingegneria
Resp. Programmazione

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

FACTORY PLANNING

Produzione e logistica a flusso



OSPITATI
DA

Saleri

PRODUZIONE E LOGISTICA A FLUSSO

È necessario creare spazio per l'introduzione di nuove lavorazioni o per sostenere l'aumento dei volumi? La fabbrica è il risultato di uno sviluppo storico disordinato? Il flusso del valore è migliorabile? Il layout corrisponde al flusso del valore? Si è definita la necessità di realizzare un nuovo stabilimento?

È il momento di rivedere globalmente il processo produttivo e coerentemente ad esso definire il layout della fabbrica.

L'esperienza dimostra che le modifiche all'organizzazione del processo produttivo e al layout (non necessariamente costose) o l'impostazione di un nuovo stabilimento secondo i principi Lean portano enormi benefici in termini di tempi di attraversamento e di riduzione degli spazi, elementi che non solo migliorano la capacità competitiva dell'azienda, ma spesso ripagano rapidamente gli investimenti fatti.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Saper analizzare lo stato corrente del layout di fabbrica e valutare il flusso della produzione e dei materiali
2. Conoscere i principi base della fabbrica snella
3. Padroneggiare le logiche e gli strumenti per la progettazione della fabbrica ideale secondo un processo strutturato

CONTENUTI

- Analisi della situazione corrente (diagramma fasi produttive, risorse, layout ed occupazione aree, flusso materiali, correlazione aree, value stream analysis)
- Sviluppo della fabbrica ideale
- Sviluppo della fabbrica obiettivo reale
- Concept, Value Stream, strumenti per la valutazione e la decisione, analisi costi benefici, layout, flussi produttivi e logistici, magazzini, postazioni di lavoro
- Sviluppo piano di implementazione

RESPONSABILE

Edoardo Bolgè
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Direzione Operations
Resp. Produzione
Resp. Supply Chain
Direzione Tecnica
Resp. Ingegneria

DOVE

Lumezzane (BS)

1 GIORNO
790 EURO

LEAN ORDER FULFILLMENT

Metodologia per l'evasione snella degli ordini personalizzati



METODOLOGIA PER L'EVASIONE SNELLA DEGLI ORDINI PERSONALIZZATI

Come sono le prestazioni del vostro processo di evasione degli ordini personalizzati? Il livello di servizio è soddisfacente? I tempi di consegna sono adeguati alle attese del mercato? Le varie funzioni si coordinano in modo ottimale? L'organizzazione è già allineata correttamente con il flusso del valore?

Il Lean Order Fulfillment è un approccio olistico, finalizzato ad ottimizzare i risultati nel processo di evasione degli ordini, in particolare quelli personalizzati che richiedono una qualche forma di engineering to order.

Obiettivo di questa formazione è trasferire i principi e i metodi del pensiero snello, al fine di ridurre i tempi di consegna, migliorare affidabilità e qualità, aumentare l'efficienza e la trasparenza. Uno dei punti chiave è introdurre sistemi che, tramite il metodo e la visualizzazione, consentano di migliorare le prestazioni del processo.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. All'illustrazione dei concetti teorici del Lean applicati all'evasione degli ordini personalizzati si alterneranno esempi pratici tratti da casi aziendali
2. Verrà realizzato con i partecipanti un makigami di una parte del processo di evasione dell'ordine, con lo scopo di evidenziare sprechi, disallineamenti, cause profonde dei problemi. Si ipotizzeranno possibili soluzioni migliorative, anche sulle base delle esperienze avute dai nostri consulenti. Il forte orientamento pratico garantirà immediatamente suggerimenti concreti per la vostra organizzazione

CONTENUTI

- I fondamenti del Lean Management nel contesto del processo di evasione degli ordini personalizzati
- Metodi e strumenti per l'analisi dei processi d'ufficio (makigami)
- Creazione del concept del nuovo processo di evasione degli ordini senza sprechi
- Ostacoli e successi con l'introduzione dei processi snelli
- Istituzione di comunicazioni regolari tra tutte le funzioni coinvolte

RESPONSABILE

Giancarlo Oriani
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Resp. Commessa
Project Manager
Resp. Commerciali
Resp. Ufficio Tecnico
Resp. Produzione
Resp. Programmazione
Resp. Acquisti
Resp. Risorse Umane

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN OFFICE

Il valore nei processi di ufficio:
più efficacia, più efficienza,
meno sprechi e meno costi



IL VALORE NEI PROCESSI DI UFFICIO: PIÙ EFFICACIA, PIÙ EFFICIENZA, MENO SPRECHI E MENO COSTI

Vi capita di richiedere le stesse informazioni tutti i giorni, di fare fatica a trovarle nei modi e nei tempi adeguati? Vi succede di non riuscire a rispettare le scadenze, dovendo poi affrontare richieste di sollecito, lamentele, gestioni speciali o urgenti? Vi sembra di ripetere in maniera immutabile nel tempo sempre le stesse attività? Avete l'impressione di essere sempre al limite della vostra capacità produttiva mentre alcuni vostri colleghi reputano lo staff sovradimensionato?

Anche i vostri processi di ufficio hanno ampi margini di miglioramento. Con l'applicazione dei concetti Lean, opportunamente adattati ai processi indiretti e di staff, è possibile semplificare ottimizzando i processi di ufficio, innalzare la produttività della vostra organizzazione, aumentare e stabilizzare la qualità dei vostri output, rendere la comunicazione tra le risorse più chiara ed efficace ed aumentare il coinvolgimento dei vostri collaboratori. Processi indiretti ottimizzati, oltretutto, danno un contributo determinante al miglioramento delle prestazioni complessive aziendali quali quelle, ad esempio, del processo di evasione degli ordini

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Imparare a identificare gli sprechi e riconoscere attività a valore e a non valore nelle attività d'ufficio
2. Saper analizzare i processi aziendali con i metodi Lean per progettare processi più snelli
3. Aumentare produttività ed efficienza dei singoli operatori e del processo nel suo complesso
4. Comprendere l'origine dei problemi organizzativi e le modalità per il loro superamento
5. Saper supportare la creazione di valore aggiunto negli uffici tramite il Lean Thinking

CONTENUTI

- Gli sprechi in ufficio
- Le 5S negli uffici
- L'analisi e riprogettazione dei processi transazionali
- L'analisi organizzativa
- ShopFloor Management® in ufficio

RESPONSABILE

Marco Raveggi
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Resp. di Funzione

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN LOGISTICS

La gestione pull del flusso interno ed esterno dei materiali



LA GESTIONE PULL DEL FLUSSO INTERNO ED ESTERNO DEI MATERIALI

Nonostante livelli elevati di stock, spesso non vi è garanzia che le richieste dei "clienti" possano essere soddisfatte? I sistemi push vi sembrano molto complicati da gestire? Vorreste semplificare la vostra gestione e avere informazioni certe e in tempo reale sul da farsi per la gestione dei materiali? Questo seminario fa chiarezza sul rapporto tra gestione push e pull e sulle modalità per una gestione pull efficace ed efficiente del flusso interno dei materiali.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Acquisire una conoscenza teorica dei concetti della Lean Logistic
2. Comprendere a fondo le modalità di gestione pull dei materiali interni
3. Acquisire le competenze per ridurre i costi logistici migliorandone le prestazioni

CONTENUTI

- Problemi inerenti il controllo del flusso dei materiali e la pianificazione
- Problemi del controllo basato sul principio push
- Controllo flusso materiali basato sul principio pull
- I principi fondamentali per il controllo delle catene di processo; sistemi di controllo; dimensionamento e miglioramento continuo
- Gestione del flusso di materiale interno
- Inbound e Outbound
- Fondamenti di progettazione del magazzino

RESPONSABILE

Nicola Caramaschi
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Resp. Produzione
Resp. Logistica
Resp. Programmazione

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN PROJECT MANAGEMENT

La gestione progetti più semplice ed efficace, con semplici sistemi di pianificazione e controllo, ed un ampio ricorso alla visualizzazione



LA GESTIONE PROGETTI PIÙ SEMPLICE ED EFFICACE, CON SEMPLICI SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO, ED UN AMPIO RICORSO ALLA VISUALIZZAZIONE

Le scadenze di progetto sono pianificate e confermate, ma non rispettate? I limiti di budget vengono superati? C'è una continua sensazione di caos, tra priorità che cambiano, risorse che non bastano mai, obiettivi spesso mancati? La legge di Parkinson e la Sindrome dello Studente sono spesso alla base di questi problemi. Non c'è bisogno di sofisticati sistemi di programmazione e controllo, il cui costo di gestione è spesso superiore ai benefici. Meglio cambiare l'approccio al Project Management, adottando nuove logiche di programmazione e controllo, e orientandosi verso strumenti semplici e visivi, che consentano una gestione disciplinata del singolo progetto e dei progetti nel loro insieme (Multi-Project Management).

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Migliorare il rispetto degli obiettivi di progetto tramite una gestione semplice e strutturata
2. Comprendere l'importanza dell'organizzazione del progetto oltre che degli strumenti di pianificazione e controllo
3. Adattare gli strumenti al progetto per evitare la burocrazia

CONTENUTI

- I concetti tradizionali del project management; WBS, Pert, Gantt
- Gli aspetti psicologici della gestione progetti
- Un approccio diverso alla pianificazione e controllo del progetto
- La programmazione di breve
- La comunicazione regolare di progetto
- La gestione dei rischi
- L'Obeya

RESPONSABILE

Giancarlo Oriani
STAU.FEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Project Manager,
Resp. di Funzione

DOVE

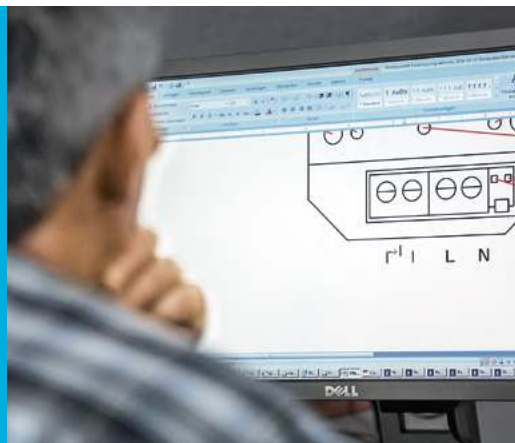
IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN PRODUCT DEVELOPMENT

Sviluppo prodotti più velocemente,
con meno risorse e in modo
organizzato



SVILUPPARE PRODOTTI PIÙ VELOCEMENTE, CON MENO RISORSE E IN MODO ORGANIZZATO

Avete tempi di sviluppo prodotto inadeguati? I risultati sono insoddisfacenti e i budget vengono sistematicamente sfiorati?

Molti dei progetti di miglioramento di questo processo si concentrano per lo più sulle singole funzioni all'interno del processo complessivo (innovazione, sviluppo, industrializzazione, acquisti, ecc.).

Proprio per questo tali sforzi sortiscono in genere solo risultati marginali. Per rimanere competitivi è indispensabile invece implementare un sistema di sviluppo prodotto con un'ottica di processo completo ed interdisciplinare, dal "concept" di prodotto all'avvio delle produzioni, che renda possibile elevate prestazioni tramite l'applicazione dei concetti dell'organizzazione snella.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Conoscere i concetti base di un processo di sviluppo prodotto orientato al cliente
2. Conoscere i metodi e gli strumenti da utilizzare, e quando, lungo il processo di sviluppo
3. Sapere gestire con successo un singolo progetto di sviluppo e un ambiente multi-progetto, con forte ricorso ai sistemi di visualizzazione

CONTENUTI

- Il Lean Product Development: che cos'è
- Gli sprechi nel processo di sviluppo prodotto
- Gli elementi chiave del Lean Product Development (ottica di processo, organizzazione, front loading, ...)
- Logiche di pianificazione (buffer)
- Logiche di controllo avanzamento (visualizzazione e obeya)
- Strumenti

RESPONSABILE

Giancarlo Oriani
STAUFEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Resp. Commerciali
Resp. dell'ufficio tecnico
Resp. dell'industrializzazione
Interessati di tutte le funzioni
Esperti Lean

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta

LEAN SALES

Il Customer Journey è il flusso di valore principale per l'azienda Lean



IL CUSTOMER JOURNEY È IL FLUSSO DI VALORE PRINCIPALE PER L'AZIENDA LEAN

Il primo principio Lean, il valore per il cliente, vede nella mappatura del Customer Journey lo strumento principe per allineare il processo di vendita dell'azienda alle reali necessità del cliente. Il Customer Journey è il percorso che il cliente effettua dal momento in cui inizia ad avere un bisogno da soddisfare fino al momento in cui perfeziona l'acquisto e utilizza il servizio/prodotto prescelto.

Conoscere il Customer Journey, mapparlo e utilizzarlo in modo diffuso per allineare l'operatività di tutte le funzioni aziendali, è il primo passo per creare valore percepito dal cliente, migliorare la customer experience e quindi per fidelizzare i nostri clienti! Durante la giornata di corso, oltre a sensibilizzare i partecipanti sull'importanza di adottare un approccio "scientifico" anche nella gestione dei processi di vendita, forniremo una metodologia che consente di sviluppare i primi passi verso la costruzione di un processo di vendita sempre più orientato e coerente con le esigenze del cliente. I teamwork permettono ai partecipanti di apprendere tecniche e strumenti che potranno importare ed utilizzare nelle loro realtà operative.

BENEFICI PER IL VOSTRO LAVORO

1. Apprendere la metodologia per mappare il principale flusso decisionale del cliente
2. Rendere visibile cosa è di valore per il cliente e cosa non lo è
3. Ridurre gli sprechi e allineare il processo di vendita alle reali necessità del cliente
4. Abbattere i "silos" e promuovere la collaborazione cross-function

CONTENUTI

- Il Customer Journey e la Customer Experience: definizioni e insight
- La definizione dei perimetri di analisi: segmentazione e driver di scelta
- Il lavoro di gruppo: mappatura di una fase del CJ e simulazione di un workshop aziendale plurifunzionale
- Il CJ: uno strumento per prendere decisioni
- Ascoltare la Voce del Cliente e sviluppare un processo di miglioramento continuo (Kaizen)

RESPONSABILE

Marco Melioli
STAU.FEN.ITALIA

A CHI SI RIVOLGE

Esperti Lean
Resp. Commerciale

DOVE

IN HOUSE TRAINING

1 GIORNO

Quotazione su richiesta