

Scarica
gratuitamente
la tua lezione su
"La qualità
e il servizio"

Capire la Qualità

Strumenti e metodi per gestire
l'organizzazione

Erika Leonardi



NUOVA EDIZIONE



all'insegna del binomio: **MANAGEMENT & LETTERATURA**

Erika Leonardi illustra come la qualità non sia solo conformità ai requisiti, ma anche, e soprattutto, un **modo di lavorare** che, inevitabilmente, sconfina in un **modo di essere**, in quanto diversi aspetti dell'attività lavorativa hanno molto in comune con quelli della vita personale. E, per dare forza al legame fra lavoro e vita privata, l'autrice fa ricorso a numerose citazioni a firma di **autori** che non fanno parte del management: Baricco, Coelho, Natoli, Sant'Agostino, Serrano, Sepulveda, Wenders e altri. Accostare frasi di romanzi ai temi della gestione dei servizi, agli indicatori, al miglioramento o alla comunicazione rappresenta una conferma della vicinanza fra questi due mondi: il **lavoro** e la **vita personale**.



Il lettore potrà rendersi conto come, ad esempio, la doppia veste di cliente interno e di fornitore interno è simile al ruolo ricoperto tra le mura domestiche, dove la capacità di vivere in modo gioioso le interazioni, così come lo star bene a livello personale, sono strettamente legati alla serenità delle relazioni familiari. Un altro esempio: la check-list che si usa in allegato alle procedure non può rivelarsi utile anche come lista di spunta delle cose da fare prima di chiudere la casa, in partenza per le vacanze?

Il punto di forza di **Capire la Qualità** è legato alla capacità dell'autrice di spiegare con semplicità e immediatezza anche concetti di management considerati spesso complessi.

Il libro si propone come un percorso intrigante e ricco di sorprese.

le NOVITÀ della SECONDA EDIZIONE

- ✘ un capitolo nuovo: **LA QUALITÀ E IL SERVIZIO** per mettere in rilievo la necessità di prestare continua attenzione al **cliente**, in quanto destinatario della prestazione, ma anche **co-attore**;
- ✘ **tutti i capitoli** : revisioni e approfondimenti, in particolare dei temi: **processo e comunicazione**;
- ✘ e inoltre, il lettore può scaricare **GRATUITAMENTE** il **file** del capitolo "La qualità e il servizio" in **versione didattica**, per fare **formazione**. Il testo del capitolo viene riproposto con parole, immagini e con le immagini di QB, noto personaggio a fumetti della qualità, creato da Bruno Bozzetto.



L'AUTORE



Erika Leonardi consulente e formatrice, è esperta di gestione aziendale, e in particolare della qualità dei servizi.

Ha pubblicato con IISole24Ore *Azienda in jazz* (2003), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006). Con UNI: *Un mondo di qualità... che cambia* (2006).