

# FACILITY MANAGEMENT

**FORMAZIONE E  
RICONOSCIMENTI PROFESSIONALI**



# Performance & Customer Satisfaction

# Performance & Customer Satisfaction

## OBIETTIVI

---

Obiettivo del corso è quello di fornire le conoscenze fondamentali per svolgere l'analisi economico-finanziaria e qualitativa delle prestazioni dei servizi aziendali. Serve inoltre per supportare le attività di monitoraggio e programmazione aziendale.

Le giornate formative consentono ai partecipanti di comprendere quali sono i principali modelli e sistemi di valutazione applicabili nella propria organizzazione per la misurazione e il controllo dei servizi aziendali.

Vengono analizzati gli strumenti per la formulazione di indicatori (KPI) che permettono di conoscere meglio ciò che avviene nella propria organizzazione relativamente alla gestione delle facility aziendali e comprendere se, variando metodi o introducendo correttivi, si possono ottenere dei miglioramenti operativi.

Il corso si propone infine di illustrare le principali metodologie che possono essere impiegate nelle indagini della soddisfazione del cliente in relazione alla qualità dei servizi, per dare una risposta proattiva alle eventuali aree di miglioramento.

Il corso consente di:

- approfondire e ampliare le proprie competenze in ambito di controllo dei servizi aziendali;
- disegnare un sistema di indicatori di performance customizzato sulle caratteristiche ed esigenze della propria organizzazione;
- assumere una maggiore sensibilità al processo di miglioramento continuo delle prestazioni delle facility aziendali;
- pianificare efficaci indagini sulla soddisfazione del cliente.

## DESTINATARI

---

Il corso è rivolto a coloro che:

- lavorano all'interno del Facility Department o si occupano di servizi alla base del business;
- operano all'interno di aziende fornitrici di servizi;
- desiderano avvicinarsi alle problematiche del Facility Management.

## CONTENUTI

---

Durante il corso vengono affrontati i temi relativi alla misurazione delle prestazioni delle facility aziendali in un'ottica innovativa. Viene trattato il tema degli indicatori di performance come flusso di informazioni in entrata e in uscita in un sistema di monitoraggio continuo del servizio, con l'obiettivo di alimentare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità e la soddisfazione del Cliente Interno.

Vengono illustrati gli strumenti operativi per la verifica delle prestazioni per alcune singole categorie di servizi e per la comunicazione dei risultati agli stakeholder.

La seconda giornata è dedicata al concetto di qualità nei servizi e alle indagini di soddisfazione dei clienti.

### 1° giornata:

#### LA MISURAZIONE DELLE PERFORMANCE

- Introduzione alla misurazione delle performance
- Le dimensioni di performance operative
- La progettazione di sistemi di misurazione delle performance
- Gli strumenti di misura della qualità dei servizi
- Il processo di miglioramento delle performance
- Il controllo dei servizi di facility management

### 2° giornata:

#### LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- Il concetto di soddisfazione
- Strumenti di indagine di customer satisfaction
- Fasi dell'indagine di customer satisfaction



# Area Core Competence

## DURATA E ARTICOLAZIONE

Il corso ha una durata di 16 ore formative.

Nella modalità di erogazione in presenza, il corso si sviluppa in due giornate full time in aula fisica.

Nella modalità di erogazione in distance learning, sono previsti 3 appuntamenti online di circa 5,5 ore ciascuno.

## MATERIALE DIDATTICO

- Presentazioni a cura dei docenti
- Letture e approfondimenti

## SEDE DEL CORSO

### SESSIONI IN PRESENZA

#### **Milano**

IFMA Italia - Viale Lombardia, 66  
20131 - MILANO

#### **Roma**

Sede da definire

#### **Online**

Piattaforma digitale

## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per partecipare ai corsi è sufficiente compilare il modulo di iscrizione (MO-16-6 Modulo d'iscrizione\_rev12).

La priorità di iscrizione sarà determinata sulla base della data di arrivo del modulo.

## CREDITI FORMATIVI

Al termine del corso tutti i partecipanti riceveranno un attestato di frequenza.

Partecipando al corso verrà rilasciato **1 credito formativo** per l'ottenimento del riconoscimento professionale "FMS - Facility Management Specialist".

