

COSA SIGNIFICA STILARE UNA CARTA DEI SERVIZI

Stilare una Carta dei Servizi significa:

- Essere consapevoli che ciascun cliente possa rilevare necessità di implementazioni per il miglioramento continuo delle performance aziendali
- Assumersi una responsabilità di trasparenza nei confronti di tutta la clientela indipendentemente dal peso che il singolo possa avere sull'andamento della propria azienda
- Vincolarsi ad una deontologia professionale che impone il rispetto di regole ed il continuo confronto con l'utenza

CiEffe S.r.l. : ATTIVITA'E FILOSOFIA

CiEffe S.r.l. nasce nel 2005 dalla volontà del Legale Rappresentante, che, avendo maturato un'esperienza pluriennale nella gestione di percorsi formativi volti alla crescita delle competenze sia di giovani in inserimento lavorativo, che di persone che necessitano di uno sviluppo ed aggiornamento delle proprie competenze, ha voluto offrire un servizio di consulenza e formazione di alto livello qualitativo, avvalendosi di collaboratori e professionisti in grado di porre in essere, in modo organico, attività ed azioni formative che rispondessero in modo efficace a quanto il mercato del lavoro del territorio richiedesse. L'obiettivo di CiEffe s.r.l. era quindi, e rimane quello di mettere a disposizione delle aziende e delle singole professionalità, l'opportunità di accedere ad una formazione che sia il più possibile strutturata e, al contempo, flessibile.

Le convinzioni della nostra azienda sono:

- vogliamo essere un punto di riferimento per la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori che, in diverso modo, insistono sul territorio trentino;
- i nostri utenti rappresentano il punto focale attorno al quale progettiamo e realizziamo le nostre azioni formative;
- il nostro obiettivo primario è la piena soddisfazione delle esigenze dei nostri utenti.

La nostra missione è:

- progettare ed erogare azioni formative in funzione delle esigenze degli utenti;
- offrire una vasta scelta di prodotti e servizi di qualità, cercando di proporli ad un costo concorrenziale;
- garantire al nostro cliente la richiesta qualificazione professionale, nonché la crescita formativa continua finalizzata al miglioramento delle sue competenze.

CiEffe S.r.l. Unipersonale

Via Brennero, 302/B - 38121 TRENTO

Reg. Imp. di TN - P.IVA - C.F. 01954340228

N. REA: TN - 190250 - Cap. Soc. € 25.000,00 i.v.

Tel. 0461 830804 - Fax 0461 422477 - e-mail: info@cieffe.tn.it

www.cieffe.tn.it

Ci impegniamo quindi a:

- pubblicizzare gli standards adottati affinché i beneficiari ne vengano a conoscenza mediante la presente Carta della Qualità dei Servizi;
- cercare continuamente di innovare e migliorare i servizi proposti;
- seguire con professionalità le linee aziendali dirette a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi offerti;
- verificare il rispetto degli standards e il grado di soddisfazione dei beneficiari, utilizzando appositi strumenti di rilevazione e assicurando la trasparenza nella gestione dei servizi e la verifica della qualità da parte degli stessi;
- analizzare le segnalazioni di disservizio, individuandone le cause, per poi provvedere a porre in atto azioni di miglioramento;
- aggiornare e motivare costantemente il personale in modo che le risposte al cliente siano sempre precise ed adeguate.

La missione di CiEffe S.r.l. nella sua attività formativa si concretizza nelle seguenti figure:

- * **Un RESPONSABILE DELLA DIREZIONE e DEL PROCESSO DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA, Dott.ssa Daniela Bonomini**, con la funzione di stabilire le strategie aziendali e di garantire il coordinamento globale delle attività, nonché la gestione trasparente e congrua di tutto il processo economico-amministrativo, attraverso la stretta collaborazione con il Responsabile della Qualità e del Sistema Accreditamento, con il Responsabile dell'analisi dei fabbisogni, il Responsabile della progettazione e con il Responsabile dell'Erogazione.

Persegue l'obiettivo di promuovere e sviluppare servizi formativi congrui con le esigenze dei committenti, rispettosi degli standards di qualità predefiniti dalla Direzione.

- * **Un RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI e DELLA PROGETTAZIONE, Dott.ssa Marina Pezzi, RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE, Dott.ssa Mara Denardi**, con la funzione di coordinamento e supervisione di tutte le attività inerenti la progettazione dei percorsi formativi, con l'obiettivo di promuovere e sviluppare servizi formativi congrui con le esigenze dei committenti, con le esigenze formative emerse e con le linee guida nel caso di corsi finanziati, in linea con quanto definito dalla Direzione.
Inoltre, egli si attiva per erogare un servizio di qualità soddisfacente e di idonea ricaduta sulle competenze degli utenti.

Persegue l'obiettivo di sviluppare le linee guida proposte dal Responsabile della Direzione e/ del committente. In questo modo attiva le professionalità interne e quelle

che collaborano con CiEffe S.r.l. affinché i percorsi formativi progettati rispondano alle esigenze emerse e uno sviluppo di competenze congrue con quanto rilevato.

Si occupa quindi di coordinare e incentivare tutte le figure che entreranno in contatto con gli utenti: docenti, tutor d'aula, tutor aziendali (nel caso sia previsto all'interno del percorso uno o più stages in azienda), personale di segreteria e amministrazione.

Tutto questo concorre alla definizione e all'erogazione di un servizio di qualità

LE RELAZIONI DI CiEffe S.r.l. CON IL TERRITORIO

A testimonianza del suo radicamento nel tessuto sociale, culturale ed economico nel territorio Trentino, CiEffe S.r.l. ha stipulato dei protocolli di collaborazione con diverse istituzioni.

Citiamo ad esempio:

- ISIT Istituto Universitario per Interpreti e Traduttori di Trento per quanto riguarda la progettazione e realizzazione di attività formative;
- L'Associazione degli Industriali della Provincia di Trento;
- Il gruppo Giovani Imprenditori del Terziario della Provincia di Trento;
- L'Associazione Ristoratori del Trentino.

Cosa significa per CiEffe S.r.l. offrire un servizio di qualità?

Il servizio può essere definito di qualità quando il cliente riconosce che le proprie esigenze sono state soddisfatte in maniera efficace.

Ma come il cliente può focalizzare il grado di soddisfazione?

I criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente, per tutti i settori di attività dell'Istituto, sono i seguenti:

- ogni cliente riceve tutte le informazioni relative al grado di qualità che il servizio deve avere;
- ogni cliente ha il diritto di avere informazioni chiare, comprensibili, tempestive e circostanziate riguardanti il proprio contatto;
- ogni cliente ha la possibilità di:
 - esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio formativo seguito, all'aspetto organizzativo, di tempestività nel rispondere ad eventuali situazioni di criticità, gestionale, didattico.

Come valutare l'efficacia della formazione?

L'Analista Valutatore di **CiEffe Srl**, attraverso l'utilizzo di specifico del Sw "Indica For Job", provvede ad analizzare il grado di competenza iniziale, in itinere e finale di ogni partecipante, sottoponendolo nelle rispettive fasi a un colloquio guidato.

CiEffe S.r.l. Unipersonale

Via Brennero, 302/B - 38121 TRENTO

Reg. Imp. di TN - P.IVA - C.F. 01954340228

N. REA: TN - 190250 - Cap. Soc. € 25.000,00 i.v.

Tel. 0461 830804 - Fax 0461 422477 - e-mail: info@cieffe.tn.it

www.cieffe.tn.it

Le domande riguarderanno tutte le aree di competenza previste, “Conoscenze, Capacità, Comportamento”, per le quali vi è predefinito un valore atteso.

Alla fine del servizio formativo, le risposte a tutte le aree permetteranno di determinare la % complessiva delle competenze raggiunte, in modo da raffrontare il bilancio delle competenze conseguite, al profilo professionale dello specifico corso.

Quando sono disponibili tutti i dati di valutazione previsti per un servizio formativo il Responsabile della Erogazione in collaborazione con il Coordinatore del servizio formativo (se esistente) ne effettua una valutazione finale.

In particolare in questo modulo possono essere evidenziate Azioni Correttive oppure Azioni Preventive e di miglioramento che devono essere gestite.

Come CiEffe S.r.l. opera affinché il servizio si possa definire “di qualità”?

CiEffe S.r.l. si propone di sottoporre a verifica interna tutte le attività, in modo da tenere monitorata la soddisfazione del cliente, attraverso una pragmatica programmazione di verifiche che viene svolta considerando:

- l'esito delle precedenti verifiche;
- la complessità e/o la criticità delle attività svolte nel processo da valutare;
- la necessità di valutare l'efficacia delle eventuali Azioni Correttive o Preventive.

Questa funzione avviene attraverso verifiche interne che si svolgono nel seguente modo:

- una riunione iniziale con il personale coinvolto nell'attività (responsabili delle diverse funzioni) al fine di coordinare l'attività;
- attività in itinere, che comporta: interviste con gli interessati (oltre ai responsabili possono essere intervistati anche il personale operativo, come docenti, tutor e coordinatori), esame dei documenti, raccolta delle osservazioni da parte degli intervistati, verifica dell'efficacia delle azioni correttive, registrazione delle non conformità emerse.
- Riunione di chiusura con gli intervistati per porli a conoscenza dei risultati dell'azione di monitoraggio.

L'attività formativa va considerata come servizio a supporto dell'inserimento o della permanenza nel mercato del lavoro e ciò può avvenire solo:

- prestando una forte attenzione all'individuo rispondendo in maniera soddisfacente alle sue esigenze che sono quelle *in primis* di migliorare la sua professionalità e/o occupabilità,
- individuando di conseguenza proposte formative coerenti con le esigenze occupazionali e con l'andamento dei singoli mercati del lavoro territoriali,
- erogando infine l'attività formativa secondo criteri qualitativi stabili e valutabili.

CiEffe S.r.l. Unipersonale

Via Brennero, 302/B - 38121 TRENTO

Reg. Imp. di TN - P.IVA - C.F. 01954340228

N. REA: TN - 190250 - Cap. Soc. € 25.000,00 i.v.

Tel. 0461 830804 - Fax 0461 422477 - e-mail: info@cieffe.tn.it

www.cieffe.tn.it

Da questa filosofia, emerge l'esistenza di indicatori di efficacia e di efficienza in modo che CiEffe S.r.l. sia in ogni momento in grado di misurare la propria capacità di rispondere alle esigenze formative degli allievi che frequentano i corsi e di tutte le realtà economiche e sociali territoriali coinvolte.

Infine, CiEffe S.r.l. ritiene di fondamentale importanza tutte le osservazioni provenienti dai clienti in quanto elemento basilare: consigli, suggerimenti, oltre alle osservazioni e reclami.

La ricerca della qualità per CiEffe S.r.l. si traduce quindi, in particolare in :

- **La qualità del servizio** attraverso politiche di sviluppo professionali e di formazione continua che prevedono l'adozione di sistemi di analisi continuativa e di valutazioni degli operatori al fine di garantirne la costante adeguatezza e preparazione;
- **La qualità dei rapporti con il clienti**, sviluppando un sistema di reazione alle richieste del cliente per rendere i tempi di attuazione del servizio i più rapidi possibili ed al tempo stesso rispondenti alle aspettative dei clienti stessi;
- **La chiarezza e la semplicità della documentazione inviata al cliente**, anche in considerazione del fatto che le materie trattate si rivelano talora particolarmente complesse ed a volte di non facile applicazione
- **Professionalità e cortesia del personale**, che deve sempre tenere conto di quale impatto il servizio sviluppato da CiEffe S.r.l. abbia all'interno delle organizzazioni che fornisce
- **Raccolta delle valutazioni sul servizio espresse dai clienti** che non si limita ad una presa di coscienza nel corso della erogazione del servizio, ma si manifesta in una **accurata e continuativa politica di customer satisfaction**.
- **Definizione standard che interessano il cliente, come descritto di seguito:**

INDICATORE	STANDARD
In quale misura ritiene che siano stati raggiunti gli obiettivi degli argomenti finora trattati	6
Il materiale didattico fornito è stato utile?	6
Valutazione docenza	6
Aula/Laboratorio	6
Attrezzature ad uso didattico	6
Orario	Il Legale Rappresentante <i>Dott.ssa Daniela Bonomini</i>
Soddisfazione complessiva	6
N° reclami	0

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Daniela Bonomini
