



LA LEALTA' VERSO I NEGOZI DEL CENTRO ovvero

*valori, strumenti e metodi per costruire
un rapporto duraturo
con i clienti dei negozi del Centro Storico*

Senigallia 2011

I NEGOZI DEL CENTRO



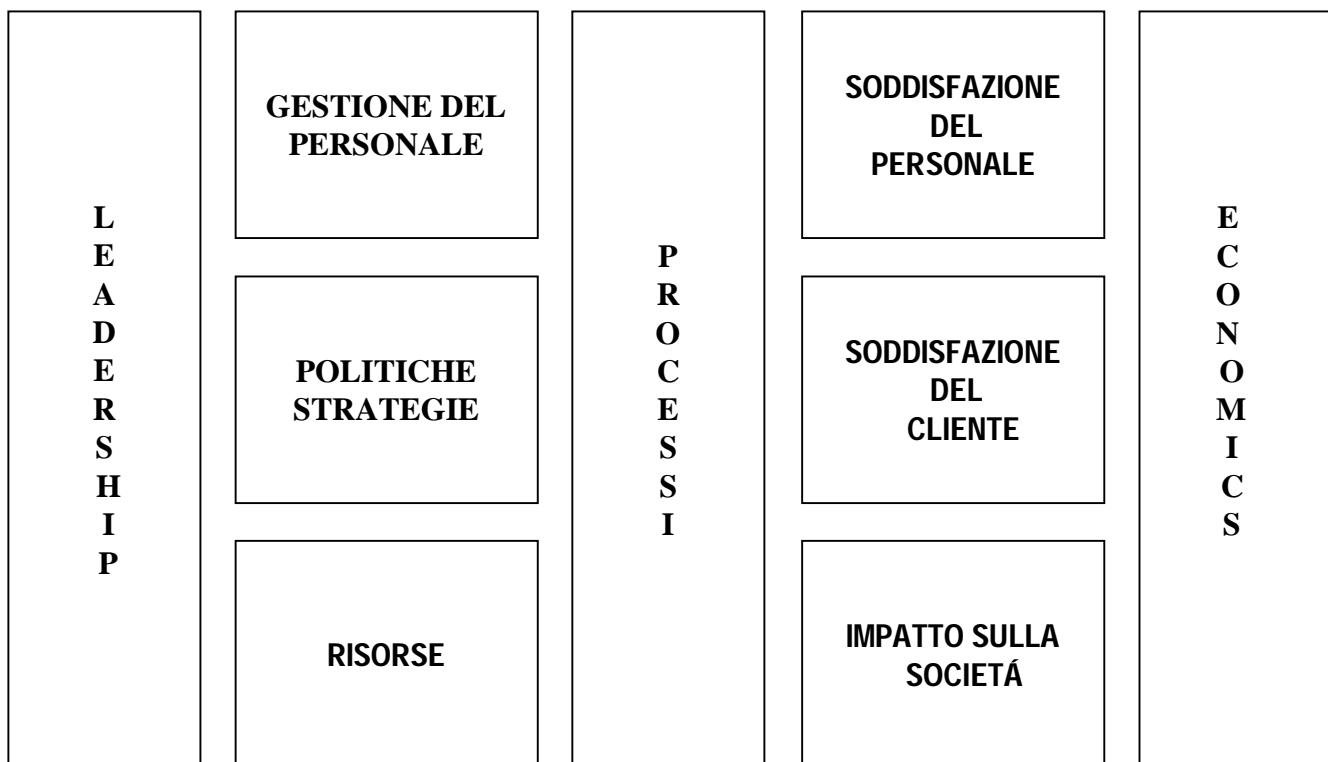
Mission

**Cambiare il modo in cui un individuo
agisce sul lavoro aiutandolo a trovare
i problemi che lo stanno ostacolando
e dotandolo di nuove motivazioni
e strumenti che
gli permettono di avvicinarsi
ai suoi sogni e
ai suoi obiettivi**

I NEGOZI DEL CENTRO



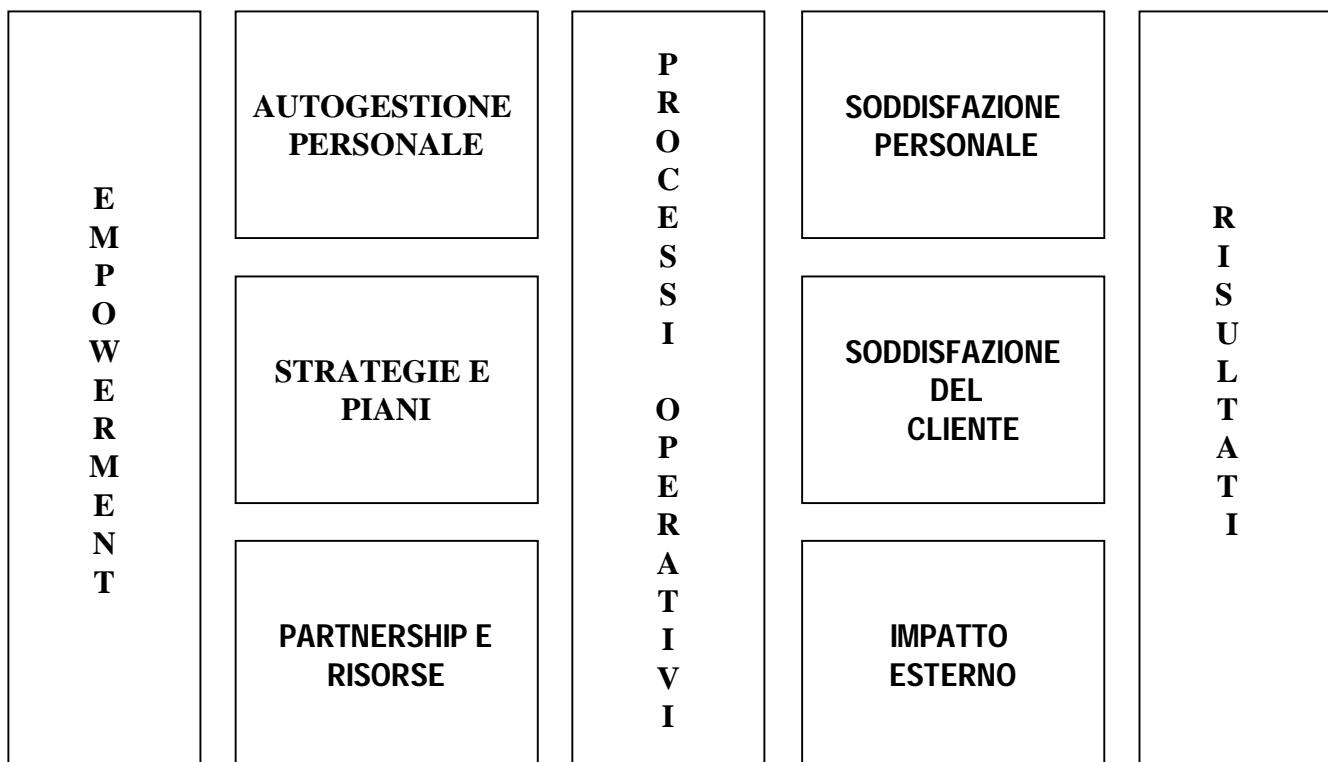
IL TQM – MOD. EFQM



I NEGOZI DEL CENTRO



IL TOTAL QUALITY EMPOWERMENT



I NEGOZI DEL CENTRO



I Criteri fondamentali

I Fattori del Ben-Essere Personale

Conoscenza di sé, Consapevolezza e Attenzione divisa

Eziologia ben-essere personale/risultati personali/risultati aziendali

Il Total Quality Management

Il Total Quality Empowerment

I processi di Autovalutazione individuale e micro/organizzativa

I Piani di Miglioramento

Il Miglioramento Continuo

I NEGOZI DEL CENTRO



La dinamica Fattori & Risultati

Il TQM, Total Quality Management per l'Eccellenza nel Business nella piccola/media impresa (approccio semplificato);

Il TQE, Total Quality Empowerment, sviluppo innovativo del TQM, per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del personale;

L'area delle variabili dipendenti (gestionali e autogestionali), direttamente connesse ai Risultati Aziendali;

L'individuazione e l'utilizzo consapevole dei fattori che favoriscono il benessere, in ambito personale e professionale; il nesso eziologico ben essere/motivazione personale/risultati;

Il processo dinamico dell'Eccellenza: dall'Autovalutazione al Miglioramento continuo;

I NEGOZI DEL CENTRO



Obiettivi Generali

Opportunità di riflessione sulla ricerca di vantaggi competitivi del proprio punto vendita

Sviluppo personale delle capacità comunicative e relazionali con il cliente

Ricerca delle opportunità di fidelizzazione della clientela

I NEGOZI DEL CENTRO



Altri Obiettivi

La comunicazione centrata sull’ascolto

L’ascolto centrato sui bisogni

del CLIENTE INTERNO/ESTERNO

I NEGOZI DEL CENTRO



Workshop Gestori

**La leadership. Test di autovalutazione
sulla sensibilità all’ascolto del
CLIENTE INTERNO/ESTERNO**

Durata: 3 ore

I NEGOZI DEL CENTRO



Workshop Addetti

**Analisi dei bisogni
Individuali ed organizzativi
Programma d'intervento**

Durata: 3 ore