

ASSISTENZA, FORMAZIONE E CONSULENZA ALLE IMPRESE

AVVICINARSI ALLA QUALITA' (intervento di sensibilizzazione)

- **Descrizione**

Questa azione ha come scopo la sensibilizzazione ai temi della qualità, attività consigliata per creare uno spirito collaborativo tra i partecipanti stessi.

Si intendono infatti trasferire ai partecipanti non solo i fondamentali per poter lavorare secondo il metodo della Qualità Totale, ma anche le adeguate motivazioni per farlo.

In particolare, questo approccio alla qualità tende a superare il concetto qualità = controllo, per sostituirlo con un più moderno qualità = collaborazione, dove le varie funzioni aziendali partecipano alla qualità complessiva del processo (efficacia e efficienza), garantendo in questo modo un **vantaggio per l'azienda** (riduzione scarti e rilavorazioni) e un **vantaggio per il cliente** (riduzione difetti e ritardi).

- **Articolazione**

La durata orientativa è di 8 ore (2 sessioni di sensibilizzazione dalla durata di 4 ore).

E' consigliato lavorare su gruppi di 5/10 utenti per volta in quanto l'attività è di tipo interattivo. Nel caso si decidessero più iniziative/repliche aziendali, i primi interventi devono interessare il vertice della piramide organizzativa e solo di seguito i livelli più operativi.

Prima dell'intervento specifico è preferibile effettuare una visita all'azienda per raccogliere casi da trattare durante l'azione di sensibilizzazione.

- **Contenuti**

- La Qualità come necessità per le imprese
- Classificazione secondo i 5 Livelli della Qualità
- Il cliente (interno, esterno, utente, acquirente)
- Il linguaggio (regole e esercitazioni)
- I 5 diavoli