

LEAN OFFICE & LEAN SERVICE: migliorare i processi interni per soddisfare al meglio le richieste dei clienti in Italia e all'estero

17 luglio

LEAN OFFICE & LEAN SERVICE:

migliorare i processi interni per soddisfare al meglio le richieste dei clienti in Italia e all'estero

17 luglio (corso online)

Ceipiemonte organizza un corso con l'obiettivo di **esaminare i principi fondamentali del lean office**, per organizzare al meglio i processi interni all'ufficio, e quelli del **lean service**, volti a progettare ed erogare tempestivamente servizi che siano in grado di soddisfare le richieste dei clienti.

Al termine del corso i partecipanti avranno appreso i principi del **lean management** e le tecniche specifiche che consentono di introdurre con successo il **lean thinking** in ufficio e nei servizi. Particolare attenzione verrà dedicata all'interazione tra docente e partecipanti, in modo che quanto appreso possa avere un'immediata applicazione in azienda.

Programma

- I principi di base del lean thinking: la caccia allo spreco e la cultura del miglioramento continuo
- Il lean office: applicare la filosofia lean negli uffici
- Il lean service: fornire ai clienti servizi eccezionali
 - La centralità del valore per il cliente nel servizio, la progettazione del servizio (service design thinking), la gestione del flusso del servizio (service flow), la gestione delle code e dei tempi di attesa, il ruolo e il coinvolgimento del cliente (co-produzione)
 - Identificare, classificare ed eliminare gli sprechi specifici nei processi di erogazione dei servizi adattando le categorie classiche di spreco al contesto dei servizi
- La gestione della capacità negli uffici e il livellamento dei carichi di lavoro
- Gli strumenti del lean thinking applicati agli uffici: le 6S e gli 14 sprechi
- La mappatura dei processi negli uffici: makigami chart, value stream mapping e spaghetti chart
- Introdurre il cambiamento: il ciclo di Deming (PDCA) e il metodo dei "5 perché"
- Misurare il cambiamento e i progressi:
 - La definizione di KPI (Key Performance Indicators) e metriche rilevanti per i processi di ufficio e di servizio

- Le carte di controllo per monitorare la stabilità, la variabilità e le prestazioni dei processi chiave negli uffici e nei servizi.
- le carte di controllo per gli uffici
- Sostenere il miglioramento: standard work, standard operating procedures e riduzione della variabilità
- Problem solving e A3 reporting

Docente: Ing. Stefano Ruffini, esperto e docente con pluriennale esperienza manageriale in tema di Supply Chain, Logistica, Produzione, Project Management e Gestione Sicurezza e Qualità aziendale

Data e Orario: 17 luglio (9.00/17.00)

Scadenza adesioni: 16 luglio

Costo e modalità di adesione

La quota di adesione è di € 380,00 + IVA, a persona, quale partecipazione alle spese di realizzazione sostenute da Ceipiemonte.

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su "**partecipa**". A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

ATTENZIONE:

La compilazione on line del Modulo di Adesione costituisce iscrizione effettiva al corso in oggetto.

Effettuando l'adesione on-line l'azienda si impegna pertanto a rispettare le clausole contenute nel modulo, con particolare attenzione alla clausola n° 2.

Non è pertanto necessario trasmettere il Modulo, compilato e firmato, via fax o via mail.

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi solo previa comunicazione del Ceipiemonte in funzione dell'effettiva attivazione del corso.

Vi invitiamo infine a prendere visione del testo aggiornato della privacy policy adottata da CEIPIEMONTE in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (<http://www.centroestero.org/it/privacy.html>).

[Stampa](#)

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 17.07.2025
- **Orario:** 09:00 - 17:00
- **Luogo:** Via Nizza 262/56
- **Città:** Torino (Italia)
- **Posti totali:** 18

- **Posti disponibili:** 13
- **Posti totali per azienda:** 3
- **Data inizio iscrizioni:** 21.05.2025
- **Data fine iscrizioni:** 17.07.2025

Per informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione

via Nizza 262 int. 56 - Polo Uffici Lingotto
10126 Torino (TO)

Fabrizia Pasqua

Email: fabrizia.pasqua@centroestero.org