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

5 giugno

LEAN OFFICE & LEAN SERVICE:

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

5 giugno (corso online)

Questo corso può essere **frequentato singolarmente** oppure **incluso nel Pacchetto Formazione 2026**, il programma di Ceipiemonte pensato per accompagnare le imprese in un percorso di aggiornamento su temi chiave per l'internazionalizzazione.

Il **Pacchetto Formazione 2026** consente alle aziende di partecipare a più incontri formativi nel corso dell'anno beneficiando di **condizioni agevolate e di una programmazione strutturata delle competenze per i mercati esteri**.

Scopri il Pacchetto Formazione 2026 e le agevolazioni disponibili – CLICCA QUI

Ceipiemonte organizza un corso con l'obiettivo di e**saminare 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: 5 giugno (9.00/17.00)

Scadenza adesioni: 4 giugno

Costo e modalità di adesione

La quota di adesione è di € 400,00 + 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:** 05.06.2026
- **Orario:** 09:00 - 17:00
- **Città:** Torino (Italia)
- **Posti totali:** 18
- **Posti disponibili:** 14
- **Posti totali per azienda:** 3
- **Data inizio iscrizioni:** 04.12.2025
- **Data fine iscrizioni:** 05.06.2026

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