



Università degli Studi di Macerata
FACOLTÀ DI SCIENZE POLITICHE

SEMINARIO SUL TEMA:

La partecipazione al seminario, seguita da una prova di verifica, consente il conseguimento di 2 crediti.

Il ciclo di seminari è comunque aperto a tutti gli interessati.

Per informazioni contattare:
Prof.ssa Cristina Davino
e-mail: cdavino@unimc.it

**Metodi statistici per la misurazione della
Customer Satisfaction**

Macerata, 10-11 maggio 2004

Metodi statistici per la misurazione della Customer Satisfaction

La conoscenza e l'interpretazione sistematica di come i consumatori percepiscono e valutano la qualità dei prodotti/servizi è essenziale per l'orientamento della gestione e delle strategie d'impresa.

Il tema della Customer Satisfaction, affrontato con particolare riferimento alle imprese di servizi, viene presentato sia dal punto di vista aziendale che dal punto di vista quantitativo. Se da un lato infatti, l'importanza e la criticità della Customer Satisfaction ne fanno uno strumento di base nell'orientamento delle strategie di organizzazione aziendale, dall'altro la misurazione e i modelli interpretativi di Customer Satisfaction rappresentano un nucleo metodologico quantitativo indispensabile.

Programma del seminario

Lunedì 10 maggio 2004		
Ore 14:00-16:00	Aula A	Prof. Massimo Franco <i>Università degli Studi del Molise</i>
Misurare la qualità del servizio		
Ore 16:00-18:00	Aula A	Dott. Angelo Donisi <i>Agenzia delle Entrate di Fabriano</i>
L'esperienza dell'Agenzia delle Entrate per la misurazione della soddisfazione del contribuente		
Martedì 11 maggio 2004		
Ore 11:00-13:00	Aula A	Prof. Cristina Davino <i>Università degli Studi di Macerata</i>
Gli strumenti statistici alla base delle indagini campionarie		
Ore 14:00-16:00	Aula A	Prof. Vincenzo Esposito Vinzi <i>Università degli Studi di Napoli Federico II</i>
Un Approccio Modellistico per la Misurazione della Customer Satisfaction		
Ore 16:00-18:00	Aula A	Dot. Giuliano Centoni <i>Zona Territoriale 9 di Macerata</i>
Esperienze di Customer Satisfaction presso la Zona Territoriale 9 di Macerata		