

Team coaching e Soddisfazione del Cliente

Persone, Processi e Risultati

Le parole e la musica di una canzone ci appassionano. Un grande interprete ci fa vibrare e le rende indimenticabili. Così in un'azienda la gestione dei processi è condizione necessaria di efficacia, ma sono le persone, i grandi interpreti, a rendere l'azienda eccellente.

A chi è rivolto

Il metodo "Persone, Processi e Risultati" è rivolto a tutte le organizzazioni: Aziende, Funzioni Aziendali, Reparti Operativi, Settori, Team di Progetto che condividono un obiettivo comune di miglioramento .

Obiettivo

Il metodo "Persone, Processi e Risultati" ha l'obiettivo di rendere efficace una Funzione, un Reparto, una catena di funzioni, una Organizzazione, un'Azienda allineandola alle esigenze dei Clienti esterni ed interni attraverso lo sviluppo e la crescita di grandi interpreti.

In che cosa consiste

Il metodo Persone, Processi e Risultati consiste nell'affiancare un gruppo di persone che condividano un obiettivo comune di miglioramento. Il gruppo viene aiutato a ricercare l'allineamento a valle , verso il Cliente e a monte verso i propri Fornitori interni ed esterni tramite lo sviluppo dei processi operativi. Per ottenere risultati eccellenti sono indispensabili le persone che interpretino i processi al meglio. Il metodo insegna e facilita prestazioni di alto livello quando:

1. più persone dello stesso gruppo condividono gli stessi processi operativi e devono ottimizzarne il risultato,
2. il gruppo negozia con altri gruppi di fornitori interni od esterni i propri fabbisogni utili per poter produrre un servizio eccellente e rispondere così adeguatamente alle esigenze del cliente.

Il risultato finale che si ottiene è duplice:

- una mappatura reale dei processi di funzione e/o aziendali, prodotti direttamente dalle persone che li adoperano quotidianamente, che tiene conto delle esigenze dei Clienti interni ed esterni e degli impegni presi con loro
- la costruzione di una squadra di persone che sappia superare le barriere funzionali e che, acquisisca un approccio orientato al risultato per soddisfare le esigenze dei Clienti ed ottenere risultati sempre migliori .

Come è strutturato

Il metodo "Persone, Processi, e Risultati" si articola in un numero di giornate di lavoro in team da definire con l'azienda in funzione degli obiettivi da raggiungere . Per esperienza si parte con un numero minimo di quattro giornate intervallate nel tempo.