

RAPPORTO SPECIALE 2012

## FORMAZIONE MANAGERIALE

# Migliorare la qualità del servizio, l'imperativo differenziante

di **Mariacristina Galgano**, amministratore delegato Gruppo Galgano

In Italia stiamo vivendo un periodo particolare e le aziende sono molto attente a realizzare interventi formativi veramente necessari. La riduzione dei budget e la crisi forniscono però un notevole stimolo a rafforzare l'attenzione sul tema della Qualità della formazione.

Il background sul fronte di Qualità e innovazione, sviluppato e consolidato in 50 anni di attività Galgano a fianco delle aziende, ci permette di soddisfare le richieste di intervento su diversi fronti. E con la formula formativa a "percorso di specializzazione" riscuotiamo maggior interesse perché risponde a esigenze aziendali differenziate per profili e ruoli.



Migliorare drasticamente la Qualità del servizio, per esempio, comprendendo e misurando le dimensioni qualitative che generano elevata soddisfazione, è un imperativo anche per le aziende manifatturiere per differenziare la propria offerta rispetto alla concorrenza e puntare sul "valore" percepito dal cliente.

Le aziende riservano poi molta attenzione al change management, sia come richiesta di formazione manageriale d'aula sia come interventi di formazione aziendale, in quanto è alla base del successo duraturo di qualsiasi progetto di miglioramento.

Anche l'innovazione sistematica è percepita come uno degli strumenti principali per costruire un vero vantaggio competitivo, duraturo in azienda. Per questo motivo abbiamo messo a punto il nuovo master "Systematic Innovation", un percorso modulare di apprendimento e certificazione Matriz delle tecniche e strategie Triz, con la docenza del professor Sergei Ikoenko, esperto internazionale del Mit e autorità del settore.

Ovviamente la formazione da sola non aiuta il management a superare le difficoltà ma può fornire ai manager una strategia vincente a fronte di mercati sempre più competitivi. In questo periodo essere attenti alla formazione è una sfida e anche il Gruppo Galgano è consapevole di dover dimostrare ai propri clienti il valore prodotto dall'investimento fatto in formazione. Per questo motivo, sempre di più nell'ambito dei nostri progetti, il cliente richiede di monitorare con sistemi più rigorosi l'impatto prodotto dalla formazione in termini di apprendimento, di applicazione nell'ambito del proprio lavoro e d'implementazione dei concetti appresi in aula. Su questo fronte la Galgano da anni collabora con uno dei massimi studiosi mondiali di questo tema, l'americano Jack Phillips, esperto nel Roi della formazione.

Sul tema della "diversità" oggi realizziamo programmi formativi e consulenziali specifici con particolare attenzione alle diverse culture e alla valorizzazione/gestione dell'esperienza dei senior finalizzata anche al trasferimento delle competenze e all'integrazione delle figure junior.