

> MARKETING E VENDITE

Galgano porta a Milano il guru del marketing Parasuraman

Avere un modello di riferimento efficace e pragmatico è di vitale importanza per intraprendere azioni sinergiche e coerenti finalizzate al miglioramento della qualità del servizio, imperativo fondamentale oggi per le aziende che vogliono differenziare la propria offerta sul mercato e puntare sul "valore" percepito dal cliente. Il 13 giugno a Milano ne parlerà il professor A. Parasuraman, esperto mondiale di marketing della qualità del servizio, premiato nel 2004 nel "Guru Gallery" dal Chartered Institute of Marketing (UK) e titolare della cattedra di Marketing alla Scuola di Business Administration dell'Università di Miami. L'occasione sarà la giornata di alta formazione "L'eccellenza del servizio come potente leva competitiva per fidelizzare i clienti" organizzata da Galgano Formazione e dedicata a top manager e dirigenti di ogni area aziendale dei settori industriali e del terziario. Durante l'incontro, Parasuraman illustrerà il "modello dei Gap", da lui sviluppato per misurare la qualità del servizio percepita dal cliente e dal quale scaturisce il noto strumento Servqual che sarà presentato, durante il seminario Galgano, nella versione più aggiornata. Oltre a fornire un quadro concettuale completo che consente di definire cosa il cliente intende per qualità del servizio, Parasuraman individuerà le "lacune" di natura organizzativa che possono generare qualità scadente, bassi livelli di servizio e insoddisfazione.

**Per informazioni: Galgano Formazione, tel. 02 39605222,
e-mail: infofgf@galganogroup.it, www.galganogroup.it**