

ALLEGATO A – SCHEMA DI ORDINATIVO

Spett.le

**APCO - Associazione Professionale Italiana
Consulenti di Management Organizzazione**

Corso Venezia 49

20121 Milano

P. IVA: 13029740159

PEC: tesoreriaapco@registerpec.it

OGGETTO: Affidamento servizio di formazione interna per il personale dell'AMAP relativo al progetto dal titolo: "Soddisfazione del cliente: rilevarla per ottimizzarla"

Vista la Vs. offerta (nostro Prot. N. 4767 del 12.07.2023), con la presente si comunica che con Decreto del Direttore dell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e delle Marche "Marche Agricoltura Pesca" n. _____ del _____ è stata affidata e aggiudicata a codesta società, ai sensi del D.Lgs. 36/2023, l'erogazione del Progetto formativo dal titolo "Soddisfazione del cliente: rilevarla per ottimizzarla" rivolto al personale dell'Agenzia per l'Innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca" (di seguito AMAP). Il corso avrà una durata di 2 giornate e si terrà in presenza, entro il mese di ottobre 2023, con metodologia frontale, favorendo il confronto con e tra i partecipanti su temi ed esempi pratici.

I contenuti didattici, così come riportati nel programma formativo allegato all'offerta trasmessa, sono di seguito riportati.

Contenuti didattici

1° intervento

1. Marketing e cliente

- Cosa (non) è marketing
 - le mille definizioni di marketing
 - il marketing in AMAP oggi
- Marketing e orientamento aziendale
 - l'orientamento alle vendite e l'approccio al marketing operativo
 - l'orientamento al mercato e l'approccio al marketing strategico
 - strategia di marketing e soddisfazione del cliente

2. Le indagini di mercato

- Le indagini di mercato nell'ambito del marketing aziendale
 - le indagini quantitative
 - le indagini qualitative
- la differenza tra dato e informazione
 - l'interpretazione dei risultati di un'indagine
 - le decisioni e gli obiettivi post indagine

ALLEGATO A – SCHEMA DI ORDINATIVO

- Le indagini sulla soddisfazione della clientela
- il concetto di soddisfazione del cliente
- l'apertura alla critica e all'autovalutazione
- la capacità di utilizzare le informazioni raccolte

2° intervento

1. Come condurre l'indagine di customer satisfaction

- La definizione dell'obiettivo dell'indagine
- perchè in AMAP serve monitorare la customer satisfaction
- La scelta degli strumenti per la conduzione
- scegliere gli strumenti più comodi
- scegliere gli strumenti più efficaci

2. La realizzazione del questionario

- Struttura del questionario
- come scrivere le domande
- quante domande porre
- Impostare le modalità di risposta
- favorire la risposta spontanea
- favorire la risposta misurabile

3. Estrapolazione ed elaborazione dei risultati

- La struttura di un foglio di lavoro per la raccolta dei dati
- Come condurre gli "incroci" tra risposte

3° e 4° intervento

1. Indagine di customer satisfaction e impegno al miglioramento;

- Accentrare o decentrare il rapporto con l'utenza
- Strumentare e gestire il rapporto con l'utenza ed il ciclo del reclamo per migliorare
- Il processo e la tempistica

2. Individuazione degli stakeholder di AMAP;

- attività istituzionali e commerciali dell'Agenzia
- Classificazione e "clusterizzazione" degli *stakeholder* e dei clienti

3. Individuazione dello strumento più idoneo in funzione della specifica tipologia di stakeholder;

- questionari, feedback veloci, focus group, momenti istituzionali, altro...

4. Gestione della relazione con interlocutori direzionali

- Individuazione degli interlocutori direzionali
- Il ruolo dell'Amministrazione e della dirigenza dell'Agenzia

5. Modalità e tempistica del feedback

- *Feedback* come impegno al cambiamento
- Progettare/coprogettare il miglioramento
- Condividere e attivare

ALLEGATO A – SCHEMA DI ORDINATIVO

Il corso di formazione sarà tenuto da docenti esperti i cui CV sono stati inviati con l'Offerta.

Il costo totale della docenza, relativa all'intero percorso formativo di cui all'oggetto, ammonta ad **Euro 3.000,00 più IVA al 22%**, comprensivo di tutte le spese di trasferta, eventuale vitto e alloggio, etc.

Il pagamento del corrispettivo avverrà a 30 giorni (trenta) dalla fatturazione elettronica e previa verifica di regolare esecuzione e di regolarità contributiva.

I dati relativi all'Agenzia per la fatturazione elettronica sono i seguenti:

- Codice ufficio: **Uff_eFatturaPA**
- Codice univoco ufficio: **UFMUJG**
- Codice nell'indice delle Pubbliche Amministrazioni (iPA): **assa_042**
- Codice fiscale: **01491360424**

Inoltre, la fattura dovrà riportare:

- Il CIG: **ZB63C42E19**;
- Le coordinate bancarie;
- L'Agenzia è soggetta a split payment.

Con la firma sul presente ordinativo, la Società APCO garantisce, attraverso i docenti che interverranno nel percorso formativo, la riservatezza dei dati e delle informazioni che acquisiranno ai fini del progetto, evitando, quindi, la divulgazione degli stessi a terze parti.

I dati personali forniti da APCO ad AMAP saranno trattati nell'ambito e per le finalità dell'erogazione della fornitura richiesta, nonché per tutti gli adempimenti conseguenti. L'informativa completa ai sensi dell'art. 13 del Reg. (EU) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali relativa alla stipula di un contratto di fornitura di servizi, beni e lavori è presente all'indirizzo <http://www.amap.marche.it/agenzia/tutela-dati-personali-privacy>.

Il titolare del trattamento è: AGENZIA MARCHE AGRICOLTURA PESCA- via dell'Industria, 1- 60027 Osimo (AN), il DPO l'Avv. Michele Centoscudi che può essere contattato tramite E-mail: dpo@amap.marche.it o PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it.

Si richiede la restituzione del documento allegato "Patto d'Integrità", debitamente firmato per accettazione.

Nel ringraziare, si porgono cordiali saluti.

IL DIRETTORE
(Dr. Andrea Bordoni)

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. n. 82/2005, modificato ed integrato dal D.lgs. n. 235/2010 e dal D.P.R. n. 445/2000 e norme collegate, nonché dal D.L. n. 145/2013, convertito con Legge n. 9/2014, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

Per accettazione

APCO

Associazione Professionale italiana
Consulenti di management
P.I. 13029740159