

# MASTER AICS in CUSTOMER ADMINISTRATION

LA RICERCA DELL'ECCELLENZA NEL PROCESSO  
TRASVERSALE "ORDER TO CASH"



*MILANO - 2 GIORNATE  
12, 26 APRILE 2018*

## FORMATORI

Alberto Roncallo, Credit & Customer Accounting Manager,  
Lindt & Sprüngli

Paola Pellini, Responsabile Amministrazione Clienti e  
Credito, Gruppo Bauli



# PROGRAMMA

## PRIMA GIORNATA

### CUSTOMER ADMINISTRATION, PROCESSO ORDER TO CASH

L'orientamento al cliente:  
modelli evolutivi

Il Customer Service: modelli  
organizzativi

La logica di Customer Team:  
attori, attività, responsabilità e  
performance

Il processo anagrafico

Il ciclo dell'ordine e delle  
consegne

Il processo di fatturazione e  
contabilizzazione

Il processo di gestione del credito

Le contestazioni dei clienti: come  
organizzare un efficace processo  
di gestione

La ricerca dell'eccellenza nel  
processo OTC

## SECONDA GIORNATA

### PROCESSI, MODELLI E STRUTTURE ORGANIZZATIVE

**Principali** modelli logici su cui si  
basano le strutture organizzative

Dall'approccio per Funzioni  
all'organizzazione per processi

Il Lean Thinking applicato ai  
processi degli uffici (Lean Office)

Gli strumenti di problem solving  
utilizzati nel processo Order To  
Cash, il "Kaizen Sheet"

La misurazione dei processi ed il  
loro monitoraggio; KPI; KAI; OPI e  
MPI

La documentazione di processo

Il miglioramento dei processi : il  
Continuous Process Improvement

# OBIETTIVO E DIDATTICA

Le due giornate rappresentano per i partecipanti l'opportunità di apprendere cosa concretamente significhi il passaggio da "approccio funzionale" ad "organizzazione per processo" nella ricerca del miglior modello organizzativo a supporto del Customer Service e della Customer Administration, ovvero la gestione delle tematiche amministrative aziendali rivolte al rapporto con i propri Clienti, il tutto in un'ottica "Order to Cash" rivolta ai bisogni dei Clienti stessi.

I Formatori, Credit & Customer Service Manager presso primarie realtà Aziendali modernamente organizzate, adottano forme di formazione volte al coinvolgimento ed interattività attraverso il metodo basato su una didattica attiva. L'esperienza professionale e la proposta di esercitazioni e condivisioni di esperienze professionali in aula rendono il percorso decisamente pratico.

# A CHI SI RIVOLGE

Credit Manager, Customer Service Manager, Responsabili Amministrazione Vendite, Responsabili e addetti amministrazione, finanza e controllo, Responsabili Commerciali.



## DOVE SI SVOLGE

Presso lo Studio Sguerso sito in Via Boccaccio,14 - IV piano; Telefono: 02 4816009. La location, messa cortesemente a disposizione dallo Studio Legale Avv. Sguerso, si trova nei pressi di Piazza Virgilio e dista circa 5 minuti pedonali dalla fermata Metro Cadorna (incrocio M1 linea rossa ed M2 linea verde). Google Map: <https://goo.gl/maps/8TzCmZpapXR2>

## FORMAT ED ORARI

Ciascuna giornata ha inizio alle ore 9.45 con termine entro le ore 17.00  
Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 verrà servito un business lunch.

## MATERIALE DIDATTICO

Saranno inviate ai partecipanti, in formato PDF, le dispense strutturate ad hoc contenenti le slide utilizzate in aula dai formatori ed il Diploma quale attestato di partecipazione al Master AICS.

## ISCRIZIONI

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento della scheda di adesione allegata in calce alla presente brochure da inviarsi via fax al n. 045 2109224 oppure via mail a [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it), compilata in tutte le sue parti e sottoscritta per accettazione.

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Quota aderenti: euro 730 + IVA con sconto 20%  
Quota non aderenti: euro 730 + IVA

## MODALITA' ADESIONE E PAGAMENTO

- 1) Dal portale [www.aicsweb.it](http://www.aicsweb.it): cliccare sul banner «AICS Formazione», accedere al Piano Generale, selezionare il Master desiderato.
- 2) Compilando la scheda di adesione allegata, inviandola ai seguenti recapiti Email: [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it) | Fax.: 045 2109224. Il ricevimento della scheda di adesione darà contestualmente luogo all'emissione della relativa fattura da parte di Solutia, società di servizi incaricata per i rapporti amministrativi. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico, a ricevimento fattura, utilizzando le seguenti coordinate bancarie: DEUTSCHE BANK AGENZIA »A» DI VERONA IBAN: IT09E031041170200000820498

## MODALITA' DI DISDETTA

Le rinunce danno diritto al rimborso della quota versata se le stesse vengono inviate entro e non oltre 3 giorni prima dell'inizio del Master al Fax: 045 2109224 oppure alla e-mail [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it). Annullamenti successivi non danno diritto al rimborso. AICS si riserva il diritto di rinviare, annullare o modificare il Master dandone comunicazione telefonica o tramite e-mail ai partecipanti entro 3 giorni dalla data di inizio.

# MASTER AICS in CUSTOMER ADMINISTRATION

## SCHEMA DI ADESIONE

MASTER AICS	CUSTOMER ADMINISTRATION & PROCESSO OTC		
DATA	12, 26 APRILE 2018		
NOME - COGNOME			
RUOLO			
AZIENDA (*)			
VIA (*)		NR.	
CITTA' (*)		PROV	
E-MAIL (*)			
TELEFONO			
P.IVA (*)			
CODICE FISCALE (*)			
(*) dati obbligatori per la corretta intestazione ed invio della fattura			

## TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali verranno trattati, comunicati e diffusi esclusivamente per finalità connesse a garantire e promuovere le attività associative, garantendone la sicurezza e la riservatezza sulla base e nel rispetto del decreto n°196/03. I dati che fornirete saranno trattati anche elettronicamente per consentirci di inviarvi ulteriori informazioni riguardanti altre iniziative associative. Ogni persona avrà poi la facoltà di esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.lgs. n° 196/03.

Accetto\_\_\_\_ Non Accetto\_\_\_\_ Firma\_\_\_\_\_