

MASTER AICS in CUSTOMER ADMINISTRATION

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



VERONA - 2 GIORNATE
13, 20 NOVEMBRE 2018

FORMATORI

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

Paola Pellini, Responsabile Amministrazione Clienti e
Credito, Gruppo Bauli

PROGRAMMA

PRIMA 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

SECONDA 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

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

BEST WESTERN CTC Hotel Verona, Via Monte Pastello, 28 - San Giovanni Lupatoto (VR). Dista solo 900 mt dall'uscita «San Giovanni Lupatoto» della Tangenziale Sud e 10 minuti auto dalla Stazione Ferroviaria Porta Nuova di Verona. Per informazioni sulla location: Tel. 045 8754111.

Google map: <https://goo.gl/maps/Vu4aFLzgx6J2>

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, compilata in tutte le sue parti e sottoscritta per accettazione.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Quota aderenti: euro 600 + IVA

Quota non aderenti: euro 800 + IVA (inclusa la quota di adesione ad AICS valida fino al 31.12.2018)

MODALITA' ADESIONE E PAGAMENTO

- 1) Dal portale 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 | 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: IT09E0310411702000000820498

MODALITA' DI DISDETTA

Le rinunce danno diritto al rimborso della quota versata se le stesse vengono inviate entro 3 (tre) giorni prima dell'inizio del Master: Email segreteria@aicsweb.it | Fax: 0452109224. Annullamenti successivi non danno diritto al rimborso. AICS si riserva il diritto di rinviare, annullare o modificare il Master dandone comunicazione ai partecipanti entro 3 giorni dalla data di inizio.

MASTER AICS in CUSTOMER ADMINISTRATION

SCHEDA DI ADESIONE

MASTER AICS	CUSTOMER ADMINISTRATION & PROCESSO OTC		
DATA	13, 20 NOVEMBRE 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

Con la sottoscrizione del presente modulo 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 ai sensi del DL 196/03 e del nuovo Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/679). Per maggiori informazioni è possibile prendere visione dell'informativa aggiornata sul sito www.aicsweb.it

Accetto []

Non Accetto []

Firma _____