

IL GAZZETTINO

5 MARZO 2008



Padova

ni, man- nei ser- procedure standard tenzione esigenze ge, cioè, fessioniliare te- gere con firmare opinione comun- per una ta gene- i rischia obiliare nrio, tan- zioni dei delle il regole e il pas- sti fon- ri. Biso- e che la obile (o ella sua ventua- e, sono itano di mpeten- erienza (Fede- Immo- na del- ciazioni

la distinguono da operatori non riconosciuti. L'accessibilità delle informazioni è un aspetto fondamentale dell'erogazione del servizio e rappresenta un'importante tutela per il cliente che troppo spesso "subisce" decisioni e procedure che lo riguardano in prima persona. La disponibilità ad accogliere segnalazioni e reclami mettendo a disposizione tutti i canali a questo deputati, nasce dalla convinzione che il miglioramento del servizio passa sempre e comunque attraverso il rapporto diretto con il cliente fatto anche di critiche costruttive e osservazioni. Il documento viene sottoposto all'attenzione di ogni nuovo cliente come "patto" che regolerà il futuro rapporto professionale. La Carta dei Servizi non può infatti essere semplicemente uno strumento di comunicazione; deve essere un "distillato" della filosofia aziendale e dei valori che sono alla base della sua cultura del servizio. Un patto che l'agenzia si impegna a rispettare nei suoi rapporti con i clienti, prima, durante e dopo la fornitura del servizio.

Giampietro Vecchiato

una sempre maggiore sicurezza nelle sue capacità ed ora, nonostante le paure della mamma vedova con la quale vive, è riuscita a dimostrarle che vuole e

che camminano come lei nei percorsi di autonomia.

Giulia ha seguito proprio il precedente percorso di autonomia finanziato dall'Ulss, è im-

ta scelta come unica disabile intellettuale all'apertura delle Para Olimpiadi del 2006 a Torino.

Queste informazioni potreb-

avrebbe più volte all'occuparsi per la prima esperienze di autonomo livello e non a neppure visto mio momento in cui insie-

IL PASSAPAROLA

E' stata presentata alla IULM di Milano la tesi specialistica incentrata sul lavoro che da anni porta avanti l'azienda padovana Gruemp, che si occupa di formazione e motivazione personale. A sceglierla come materia di studio il neo dottore veronese Enrico Soave, specializzato in comunicazione e strategia della marca e del consumatore. Il suo studio ha approfondito il "passaparola", come strategia marketing non convenzionale e le strategie di comunicazione delle imprese di servizi. La scelta è ricaduta sull'azienda padovana per la metodologia di lavoro che porta avanti da 12 anni, basata proprio sul "passaparola" e quindi sulla soddisfazione dei clienti. Sono 406 i clienti presi in esame su 3000 attualmente attivi (ovvero che seguono i corsi di Gruemp). Il lavoro presentato all'Università di Milano è centrato sulla verifica dei reali comportamenti consapevoli che attiva la clientela per mantenere vivo il passaparola positivo, analizzando riferimenti teorici dei moderni studi su marketing, customer satisfaction e qualità dei servizi. Gli studi del dottor Soave hanno confermato che i clienti dell'Azienda hanno un'istruzione più alta della media nazionale, un'età compresa dai 18 ai 65 anni, con una maggioranza per la fascia d'età che va dai 36 ai 50 anni.

LA NUOVA MOSCHEA? UN INV

Finalmente il dibattito sulla annosa questione "moschea sì - moschea no" ha avuto il suo "tragico" epilogo. L'Amministrazione di sinistra si è infatti impegnata per la realizzazione di una Moschea, i cui costi graveranno interamente sui cittadini padovani.

Nessun dubbio, naturalmente, che viga nella nostra cultura democratica il rispetto per tutti i culti ammessi dallo Stato; si tratta naturalmente di capire invece se, da un punto di vista politico, sia da ritenersi opportuno e ragionevole, in questo momento storico, aggiungere confusione a confusione; e soprattutto mettere in atto evidenti disparità di trattamento nei confronti dei vari culti presenti in città.

Sappiamo, infatti, che proprio il Sindaco gestisce l'utilizzo del fondo (legge Reg. 44/85) destinato al sostegno delle opere di culto, e alimentato dalla prevista quota per degli oneri di urbanizzazione; ora, sarebbe il caso fosse fatta chiarezza al riguardo, e fossero esplicitati i motivi per i quali, mentre da un lato esiste una procedura, particolarmente dettagliata, analitica e complessa, in base alla quale le

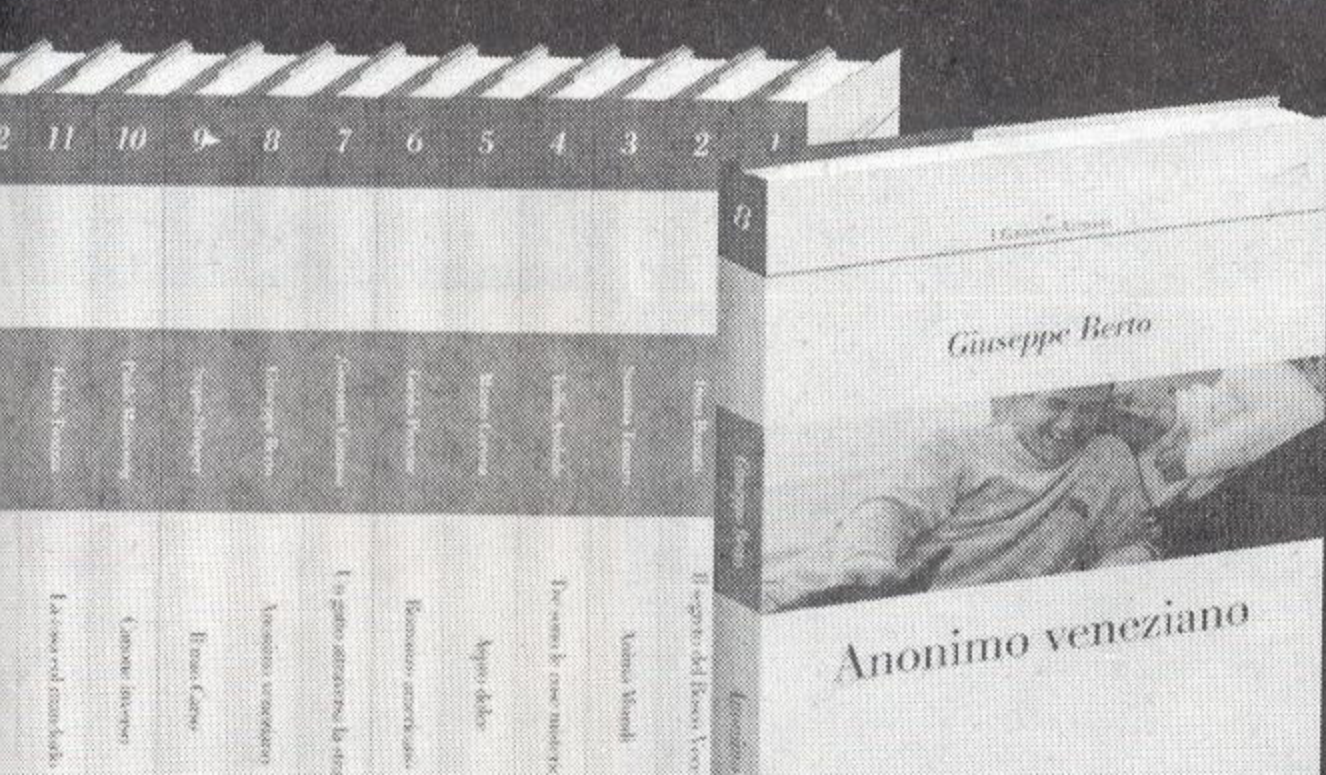
Chiese inoltrando interventi strutturali razionalizzazione delle opere preziosi controlli di "bypassando" oggigiorno, si intende dalla Comunità islamica comunale per l'area.

E' evidente in base al canone le spese un trucchetto, un pagare l'utilizzo delle solite bugie corte. Il canone verrà aggiornato.

Gli unici che sempre, i padovani

Perché questo non viene seguito presenti in Padova

La risposta è fatta sia molto distanziarsi il favore di prospettiva, può tico con possibili



IL GAZZETTINO

La nostra terra

Il Gazzettino presenta a tutti i suoi lettori, una ricca selezione di opere e autori. Una ricca selezione di opere e autori, la più alta espressione letteraria del nostro tempo. Da Buzzati a Tamaro, da Corona a Rigoni Stern. Un'occasione davvero unica per acquistare oggi i classici di domani, arricchendo la propria biblioteca e di altissimo valore letterario.