

Customer Trust

La fiducia è la metà del successo

Riflessioni con

Laura Fagnani

Quality Manager Signalling Italy, Alstom Ferroviaria S.p.A.

Serena Baldisserri e Cristiano Lastrucci
Psicologi e Psicoterapeuti, Liberi professionisti

27 Settembre 2019 a Bologna
Ore 18:30

AperiBO: gli aperitivi di Project Management a Bologna

Il desiderio del Branch Emilia Romagna è quello di offrire con gli AperiBO un punto di incontro locale ai praticanti del project management, **dove poter discutere e confrontarsi su temi del lavoro quotidiano, condividere esperienze** ed anche, perché no, incontrare un gruppo di amici, abbinando a questo piacere quello del palato.

Si tratta inoltre dell'**occasione** per estendere ad altri professionisti, agli studenti ed a chi si avvicina alla disciplina del PM per la prima volta un'**opportunità di incontro e scambio professionale**.

Dopo il successo degli scorsi anni ritorna l'aperitivo alle Serre dei Giardini Margherita. In questo incontro capiremo come conquistare la fiducia del cliente ma soprattutto come non perderla perché «La fiducia è preziosa e delicata come una gemma: ci vuole impegno per guadagnarla e molta cura per non scalfirla.» (Emanuela Breda)



Laura Fagnani

Responsabile Qualità per il settore del Segnalamento Italia di Alstom.
Ingegnere Elettrotecnico che si è innamorato della qualità nella convinzione che la soddisfazione del cliente è l'obiettivo principale.
La fiducia è un suo strumento quotidiano di lavoro perché, in assenza di fiducia, non c'è progetto di successo..



Serena Baldisserri

Psicologa e Psicoterapeuta
Libero professionista, ha lavorato come recruiter e consulente per l'ufficio risorse umane .



Cristiano Lastrucci

Psicologo e Psicoterapeuta
Libero professionista, specializzato in psicoterapia psicodinamica e dinamica del gruppo.

Come raggiungere
la sede
dell'evento:

Le Serre dei Giardini

**Via Castiglione, 134
Bologna**



Agenda dell'evento:

18:30-18:50

Registrazione partecipanti e presentazione
Volontari del Branch Emilia Romagna

18:50-19:50

Deep dive on Customer Trust

Laura Fagnani, Quality Manager presso Alstom Ferroviaria S.p.A
Question Time

19:50-20:50

Effetto Pigmalione: il bene intangibile della fiducia

Serena Baldisserri, Cristiano Lastrucci, Psicologi e Psicoterapeuti
Question Time

20:50-21:00

Conclusione dei lavori
Volontari del Branch Emilia Romagna

21:00-22:00

Aperitivo e networking

Tema: Customer Management



Cultural: soft skill o settori alternativi

Per le iscrizioni:

E' necessario compilare l'apposita scheda di iscrizione sul sito del PMI-NIC all'indirizzo <http://www.pmi-nic.org/eventi/prossimi-eventi/>.

La partecipazione all'evento dà diritto all'acquisizione di **1 PDU (LDS) e 1,25 (STR) per tutte le certificazioni.**

Per la partecipazione all'evento è richiesto un **contributo per l'aperitivo di 20€ per i soci PMI-NIC e di 25€ per i non soci** e per tutti gli altri ospiti.

Per motivi organizzativi è gradita l'**iscrizione entro il 25 settembre 2019.**

Il **PMI®-Northern Italy Chapter** (PMI®-NIC) è il punto di riferimento per tutti gli interessati alle tematiche del project management dell'Italia centro-settentrionale. Conta Project Manager provenienti da tutte le aree applicative, dei quali oltre la metà certificati PMP® (Project Management Professional).

Il Chapter fa parte del Project Management Institute (PMI®), la più importante associazione professionale per il project management, fondata nel 1969 negli Stati Uniti e che vanta certificati PMP® in più di 204 Nazioni.

Il Chapter si pone come obiettivo:

- ✓ contribuire alla crescita professionale nel project management, attraverso programmi ed iniziative basati sulle necessità locali
- ✓ realizzare attività di ricerca e seminari tematici che rafforzino le competenze professionali dei project manager e contribuiscano ai programmi di certificazione del PMI
- ✓ promuovere la professione, i principi e le tecniche di project management presso aziende, università ed altre associazioni professionali.

Il Chapter vuole essere il "luogo" di incontro, di crescita e di scambio di esperienze per i propri soci, i veri protagonisti del project management in Italia.

Il **Branch Emilia Romagna (BERO)** si propone 4 obiettivi principali:

- ✓ collaborare con le aziende e scuole del territorio
- ✓ approfondire temi selezionati dai soci e volontari
- ✓ condividere argomenti legati alla professione, e anche di momenti conviviali
- ✓ supportare la creazione di "business di successo"

EVENTO ORGANIZZATO DAI VOLONTARI :



Elisa Stagni



Susanna Scarciglia



Luca Orlandi

CONTATTI :



Claudia Miani
Director BERO
Cell. +39.393.4535502



Francesca Emiliani
Deputy Director BERO
Cell. +39. 320. 0115739