



# Tutti i *mystery* della qualità del servizio



**10 aprile 2020**  
**ore 16.00 - 16.30**

**Webinar on-line**

*La partecipazione è gratuita, previa iscrizione all'indirizzo:  
<https://tinyurl.com/11312Gonnella>*

*L'evento si tiene on-line, attraverso la piattaforma GoToWebinar*

Invisibile ma indispensabile per aumentare la qualità del servizio, migliorare la *customer experience* e quindi la soddisfazione del cliente: è il *mystery audit* (audit in incognito)!

Si tratta di un'attività che - per il modo in cui viene svolta - ha importanti aspetti (e limiti) etici, va progettata accuratamente, coordinata ed eseguita secondo precise regole con auditor che hanno specifiche conoscenze, abilità e competenze.

Ma i risultati sono una miniera d'oro...

In vista dei corsi sul *mystery audit* "**Principi etico-deontologici e applicazioni dal settore privato al pubblico**" (16 aprile), "**Il processo di audit in incognito e l'applicazione della norma UNI 11312-1**" (23 aprile) e "**Il kit di competenze per l'auditor in incognito**" (30 aprile) ne parliamo con **Susanna Gonnella**, formatrice e "normatrice".

È un tipo di audit che si può applicare al settore privato (chi non ricorda Margherita Buy in "Viaggio sola"?), ma dovrebbe essere obbligatorio in quello pubblico... (pensate quanto sarebbe servito al povero Daniel Blake dell'omonimo film di Ken Loach).

Auditor in incognito certificato, Susanna opera a livello internazionale ed è Presidente dell'Associazione Mystery Auditing Italia.

