

## La Customer Centricity nel mondo IT

### Modificare la cultura di relazione del dipartimento IT portandola da tecnico centrica a cliente centrica

Il corso si rivolge ai responsabili dei dipartimenti IT che intendono modificare la cultura di relazione interna al proprio dipartimento da “tecnico centrica” a “cliente centrica”.

Il principale obiettivo è portare i collaboratori a centrarsi anche sulle caratteristiche/esigenze dell'interlocutore pur mantenendo l'eccellenza nella parte tecnica.

Quando è il momento migliore?

Quando buona parte dell'organizzazione ritiene che **i colleghi dei Sistemi Informativi:**

- “vivano in un mondo tutto loro”
- “parlino una lingua che solo loro capiscono”
- “portino strumenti utili che si capiscono e usano solo in parte”

e quando **il responsabile dei Sistemi Informativi:**

- vuole elevare il livello delle competenze professionali dei propri collaboratori
- vuole cominciare a porsi in ottica di solution provider verso il resto dell'organizzazione
- è stanco di vedere che i propri collaboratori e i loro sforzi forniscono risultati che sono percepiti come qualitativamente poco validi.

Le principali competenze che saranno sviluppate sono:

- qualità del servizio in ottica relativistica
- le dinamiche del cambiamento
- il processo di cambiamento percepito derivante dal prodotto e/o soluzione IT
- sviluppo della relazione attraverso livelli di valore percepito crescente
- mappatura del comportamento dell'interlocutore.

I partecipanti svilupperanno quindi una nuova sensibilità nei confronti di chi viene coinvolto da prodotti e/o soluzioni erogati dall'IT in modo da avere un maggiore e miglior impatto delle innovazioni sul resto dell'organizzazione. La divisione dei Sistemi Informativi verra' infine recepita come un dipartimento che “finalmente” pone la sua competenza e, conseguentemente, il suo valore non solo in un approccio tecnologico e razionale, ma anche in ragione di un'acquisita mentalità da “cliente interno”.

**Destinatari:** tutte le persone che sono considerate responsabili dell'analisi delle richieste di gestione ed evoluzione dei sistemi e di delivery dei progetti complessi all'interno dell'organizzazione.

**Durata:** 2 gg

### Argomenti

#### La Customer Centricity

- Concetti generali
- Cambiamento comportamentale
- Analisi delle necessità di cambiamento

#### La qualità del servizio

- Approccio relativistico
- Qualità percepita versus qualità erogata
- I processi di allineamento

#### Dinamiche evolutive del rapporto interpersonale

- La crescita del valore e lo sviluppo del rapporto
- Il tipo “fornitore”
- Il tipo “consulente”
- Il tipo “partner”

#### Gli interessi dell'interlocutore

- I tipi di rapporto professionale
- Focus sul rapporto win/win
- Identificazione e analisi dei personal win dell'interlocutore
- Quando censire i personal win

#### Mappatura comportamentale

- Gli stili relazionali
- Mappatura dell'interlocutore
- Declinazione dello strumento IT allo stile
- Declinazione al personal win dell'interlocutore

#### Condivisione della soluzione

- Inquadramento
- Verifica allineamento specifiche/caratteristiche vs esigenze
- Strutturazione dashboard, KPI e SLA