

2° Modulo Le indagini e le certificazioni

25 e 26 Ottobre 2021 – WEBINAR

di formazione / federMobilità

LUNEDÌ 25 OTTOBRE 2021

Ore 9.30 Indagini quali-quantitative per la conoscenza dell'offerta, del servizio erogato e del servizio percepito/atteso

- Monitoraggio periodico della qualità erogata e percepita
- Verifica del mantenimento degli standard richiesti

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 12.00 *Discussione*

Ore 12.15 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 13.00 *Pausa pranzo*

Ore 14.00 L'analisi della domanda per la pianificazione nel TPL: il Modello Audimob

Docente: Ing. Angela Chindemi - Responsabile Ufficio "Ingegneria" e Statistica di Isfort

Ore 16.00 *Discussione*

Ore 16.15 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 17.00 Conclusione dei lavori 1° giornata

EVENTI FORMATIVI PER CHI PIANIFICA, ORGANIZZA, GESTISCE E CONTROLLA IL TERRITORIO, LA MOBILITÀ, LE RETTE E IL TPL

MARTEDÌ 26 OTTOBRE 2021

Ore 9.30 La certificazione UNI EN 13816 come requisito di gara e garanzia di non degrado del servizio

- Il processo di certificazione del servizio ai sensi della EN UE 13816
- Visite ispettive e l'ottenimento della certificazione
- Case history: la certificazione di un'azienda lato cliente

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 12.00 *Discussione*

Ore 12.15 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 13.00 *Pausa*

Ore 14.00 La certificazione del bilancio del gestore

Docente: *In fase di definizione*

Ore 15.45 *Discussione*

Ore 16.00 La funzione del marketing nel Trasporto Pubblico Locale (*principali elementi*)

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 17.00 Conclusione dei lavori

L'organizzazione dei corsi è possibile grazie al contributo di:



Coordinatore per Isfort: Dr. Massimo Procopio
Coordinatore per federMobilità: Dr. Giulio Guerrini