



Conoscere, pianificare, comunicare, misurare, migliorare. Qualità oggi non vuoi dire semplicemente avere una certificazione che la attesti, ma adottare a tutto tondo quei principi e valori che servono a far funzionare con successo un'organizzazione: orgoglio del personale nel lavorare in quell'azienda, massima soddisfazione del cliente e, di conseguenza, miglioramento dei risultati.

Così, la nuova edizione di Capire la Qualità è stata aggiornata per trasmettere un messaggio fondamentale: oggi è indispensabile affrontare tutti i temi che hanno un forte impatto sul clima aziendale e sulla produttività la gestione del tempo a livello personale e aziendale, la passione e il valore del servizio al cliente, la promozione della gestione dei reclami, il valore del gruppo, la gestione dei progetti.

Il libro è così uno strumento che permette al lettore di condurre un'analisi completa e integrata dell'organizzazione, dalla sua progettazione al controllo e all'indispensabile miglioramento.

E per poter fare formazione e condividere con le altre persone dell'organizzazione i temi proposti, un'importante novità: accedendo al sito dell'autrice è possibile richiedere il capitolo "La qualità e il servizio" in versione lezione.

**Erika Leonardi** consulente e formatrice, è esperta di gestione aziendale, e in particolare dei servizi in qualità e nell'applicazione delle norme ISO 9000. Con Il Sole 24 Ore ha già pubblicato Servizi di Qualità [1997], ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione (1 998], Capire la qualità (2000), Servire il successo (2003), Azienda in jazz [2003).