

Soddisfare il cliente e fornire un prodotto od un servizio conforme sono condizioni essenziali per il successo di un'organizzazione.

Da sole però esse non bastano per assicurare un successo che duri nel tempo. Altri soggetti, fattori e condizioni hanno un'influenza positiva o negativa rilevante.

Per questo occorre che le organizzazioni, sia profit che non profit, si confrontino sistematicamente ed attivamente con il proprio mutevole contesto (interno ed esterno), estendendo il principio del miglioramento alle relazioni con le "rilevanti parti interessate" (per esempio: i clienti, i proprietari, il personale, i fornitori, i partner, la collettività), per la soddisfazione bilanciata delle loro esigenze ed aspettative.

Ciò con lo scopo di ottenerne il massimo supporto e minimizzare il rischio di contrapposizione al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Questo libro è rivolto soprattutto ai manager delle organizzazioni, ma anche ai loro collaboratori, ai responsabili della qualità, alle associazioni di categoria, ad alcune delle stesse "parti interessate", così come a chiunque intenda affrontare le sfide emergenti dal contesto di riferimento, con il concreto supporto dell'approccio della gestione per la qualità.

I due autori, anche sulla base della loro lunga esperienza di partecipazione ai lavori internazionali che hanno portato all'elaborazione della nuova norma, si propongono di analizzare e chiarire i contenuti della UNI EN ISO 9004:2009 privilegiando il punto di vista applicativo; sviluppando i temi essenziali, suggerendo numerosi spunti di approfondimento, presentando esempi pratici, illustrando gli strumenti per l'autovalutazione ed evidenziando il ruolo fondamentale delle persone nell'organizzazione.



www.uni.com

Via Sannio, 2 • 20137 Milano  
Tel. 02700241 • Fax 025515256  
e-mail: diffusione@uni.com

Euro 28,00 (IVA inclusa)



Organizzazioni di successo  
Comprendere e applicare la norma UNI EN ISO 9004:2009 per raggiungere il successo e mantenerlo nel tempo

# Organizzazioni di successo

## Comprendere e applicare la norma UNI EN ISO 9004:2009 per raggiungere il successo e mantenerlo nel tempo

*Nicola Gigante - Mauro Rivara*

