

Corso della Scuola della SIS

Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction

26 Febbraio - 2 Marzo 2001

Società Italiana di Statistica Roma

Scheda di Pre-iscrizione

Cognome

Nome

Qualifica

Ente

.....Indirizzo

.....

E-mail

CAP Città

Tel. Fax

Socio SIS Si [] No []

Albergo convenzionato Si [] No []

Data _____ Firma _____

NB: Inviare un breve Curriculum.

Corso della Scuola della SIS

Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction

26 Febbraio - 2 Marzo 2001

Società Italiana di Statistica Roma

Comitato Scientifico

Prof. Luigi D'Ambra (Università di Napoli)

Prof. Mario Montinaro (Università di Torino)

Comitato Organizzatore

Prof. Gaetano Iuculano (Università di Firenze)

Prof. Luigi D'Ambra (Università di Napoli)

Prof. Pietro Amenta (Università di Lecce)

Dott. Michele Gallo (Università di Napoli)

Segreteria Organizzativa

Dott. Michele Gallo (Università di Napoli)

Telefono: 081675111

Fax: 081675187

E-mail: micgallo@unina.it

Segreteria Amministrativa

Segreteria della SIS

Salita de' Crescenzi 26 - 00186 Roma

Telefono: 066869845

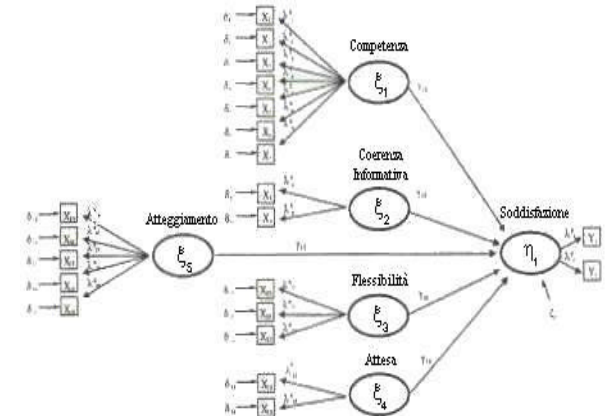
Fax: 0668806742

E-mail: sis@caspur.it

Scuola della Società Italiana di Statistica



Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction



26 Febbraio - 2 Marzo 2001 Società Italiana di Statistica Roma

Organizzato da:

Dipartimento di Matematica e Statistica

(Università di Napoli Federico II)

Dipartimento di Scienze Economiche, Matematico-Statistiche, Economico-Aziendali, Ambientali

(Università di Lecce)

Dipartimento di Elettronica e Telecomunicazioni

(Università di Firenze)

La Scuola della SIS si propone di illustrare i modelli proposti in letteratura per la misurazione della Customer Satisfaction (CS) e delle tecniche statistiche utilizzabili per l'analisi dei dati di CS. In particolare, oltre ai modelli concettuali per la raccolta dei dati sarà effettuata una trattazione delle principali tecniche statistiche e dei modelli per la CS. I casi studio proposti principalmente nel settore dei servizi, permetteranno di verificare l'applicabilità dei modelli e le potenzialità delle tecniche, mentre le esercitazioni in laboratorio con software dedicato permetterà di verificare la corretta applicazione delle procedure.

La Scuola della SIS di "Metodi Statistici per la Misurazione della Customer Satisfaction" si rivolge a ricercatori, dottorandi e laureati e statistici della pubblica amministrazione e delle aziende. Il corso è limitato a un numero massimo di 25 persone. Le domande di partecipazione, redatte sul modello allegato e corredate da un breve curriculum, dovranno pervenire alla Segreteria SIS entro il 26 gennaio 2001. Il Comitato Scientifico vaglia le domande e sulla base del curriculum decide l'ammissione.

Ammissione: la frequenza al corso è subordinata al pagamento della quota d'iscrizione - come da tabella di seguito riportata - da versare alla SIS - Società Italiana di Statistica, Salita de' Crescenzi 26, 00186 Roma, tel. 06 6869845, fax: 06 68896742 tramite c/c postale n. 74337007 oppure bonifico BNL Ag. 15 Roma, c/c 12107 ABI 1005 CAB 03215.

Quota di iscrizione pro-capite (in migliaia di lire)

Entro il 31 Gennaio			Dal 1 Febbraio		
Soci individ. SIS	Dottorando Laureato Da < 5 anni	Altri	Soci Individ. SIS	Dottorando Laureato Da < 5 anni	Altri
500	300	1000	600	400	1200

Sede: SIS - Società Italiana di Statistica, Salita de' Crescenzi 26, Roma.

Alloggio: Albergo del Sole **, via del Biscione 76 tel. 06 68806873, fax 06 6893787, sole@italyhotel.com; <http://www.italyhotel.com/roma/sole/> Lit 120.000 (singola); 180.000 (doppia); 220.000 (triplo). L'Albergo del Sole è situato nel centro storico tra Campo de' Fiori e Piazza Navona.

	Sezioni Mattutine 9.00 - 13.00	Sezioni Pomeridiane 14.00 - 18.00
Lunedì 26 Febbraio	Presentazione della scuola Introduzione ai concetti di customer satisfaction e qualità nei servizi. Il problema della loro quantificabilità (F. Franceschini)	Scale di misure. I modelli per la misurazione diretta ed indiretta (F. Franceschini) Caso studio (M. Galetto)
Martedì 27 Febbraio	Equazioni strutturali. Modelli dinamici (G. Boari)	L'indice Europeo di Customer Satisfaction (G. Sacchet)
Mercoledì 28 Febbraio	Rasch Analysis (G. Vittadini)	Caso studio (M. Sanarico)
Giovedì 1 Marzo	Tecniche multidimensionali per il trattamento dei dati misti. PLS * (M. Tenenhaus)	Esercitazione * (M. Tenenhaus)
Venerdì 2 Marzo	Conjoint analysis * (G. Saporta)	Conclusioni e prospettive: Valutazione e modelli interpretativi della Customer Satisfaction (A. Zanella)

* Lezione in lingua inglese



**Segreteria della
Società Italiana di Statistica**
*Scuola Estiva di Metodi Statistici per la
Misurazione della Customer Satisfaction*
Salita de' Crescenzi 26
00186 - ROMA