

**“PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) – MISSIONE 4 “Istruzione e ricerca”
COMPONENTE 1 “Potenziamento dell’offerta dei servizi all’istruzione: dagli asili nido all’Università”
INVESTIMENTO 1.6 “Orientamento attivo nella transizione scuola-università”**

Progetto “ConsapevolMente” (2022 – 2026) - CUP J81I23000150006
Anno scolastico 2023 – 2024

Titolo del percorso di orientamento

ECO 06– Soddisfatti o rimborsati: l'importanza della customer satisfaction per la sopravvivenza dell'impresa.

Destinatari: studenti e studentesse delle terze, quarte e quinte classi degli Istituti secondari di 2° grado

Numero alunni coinvolti: 20/30 studenti per gruppo

Durata complessiva del percorso di orientamento: 15 ore

Articolazione: 3 moduli

Inizio attività: novembre 2023

Fine attività: agosto 2024

MODULO A

Conoscenza delle scelte post-diploma, dalla formazione superiore all’inserimento nel mondo del lavoro

A cura di: Esperti di elevata qualificazione

Durata del laboratorio: 2 ore

Modalità di erogazione: In presenza/on line. Orario da concordare con i referenti dei corsi

Sede: presso la sede del Dipartimento/Istituto scolastico

Abstract

Il modulo di orientamento è incentrato sui temi più importanti della scelta post-diploma: dall’inserimento nel mondo del lavoro alle diverse possibilità di proseguimento della formazione (corsi universitari, parauniversitari, ITS ...). Offrirà ai partecipanti la possibilità di conoscere e riflettere su tutte le scelte future da intraprendere anche grazie all’utilizzo di un approccio critico e di strumenti di auto-orientamento.

Obiettivi

Il modulo si pone l’obiettivo di accrescere la consapevolezza dei partecipanti sull’importanza di creare un proprio percorso di carriera, affrontando la differenza tra competenze e conoscenza, attitudini e valori personali.

Metodologie, strumenti, sistemi di lavoro utilizzati

Presentazioni in Power Point - Giochi dinamici di gruppo

Articolazione del Modulo:

L’attività si svolgerà in due incontri di 1 ora

MODULO B

Esperienza di didattica disciplinare attiva, partecipativa e laboratoriale, orientata dalla metodologia di approccio allo studio delle discipline economiche.

A cura di: Dipartimento di Economia

Durata del laboratorio: 8 ore

Modalità di erogazione: In presenza, orario da concordare con il docente referente

Sede: Presso il Dipartimento di Economia (Via dei Verdi, 75 – Messina) e/o presso la sede dell'istituto scolastico.

Abstract del laboratorio

La soddisfazione del cliente è ormai diventato un obiettivo imprescindibile per le diverse tipologie di organizzazione (imprese, pubblica amministrazioni, organizzazioni no-profit). Il laboratorio sulla customer satisfaction mira a fornire agli studenti le competenze e la comprensione necessarie per la misurazione, la gestione e il miglioramento della soddisfazione del cliente nelle imprese e nelle altre organizzazioni.

Obiettivi

L'intervento formativo si prefigge i seguenti obiettivi formativi:

- Comprendere il concetto di customer satisfaction. Gli studenti dovrebbero essere in grado di definire la customer satisfaction e di comprendere il suo ruolo cruciale nella fidelizzazione dei clienti e nel successo di qualunque tipologia di organizzazioni (imprese, enti no-profit, pubblica amministrazione).
- **Sviluppare strategie di miglioramento.** Gli studenti dovrebbero sviluppare competenze nella progettazione e nell'attuazione di strategie volte a migliorare la customer satisfaction, compresa l'identificazione di azioni correttive e il monitoraggio dei progressi.
- **Affrontare le lamentele dei clienti.** Gli studenti dovrebbero sviluppare competenze nella gestione delle lamentele dei clienti, cercando di risolvere i problemi in modo tempestivo e soddisfacente.
- **Gestire le aspettative dei clienti.** Gli studenti dovrebbero imparare a gestire in modo efficace le aspettative dei clienti, comunicando chiaramente ciò che possono aspettarsi dai prodotti o dai servizi offerti.
- **Promuovere la cultura della customer-centricity.** Gli studenti dovrebbero esplorare come promuovere una cultura aziendale orientata al cliente, dove la soddisfazione del cliente è al centro delle decisioni aziendali.

Metodologie, strumenti, sistemi di lavoro utilizzati

La principale metodologia utilizzata nel laboratorio proposto sarà la lezione partecipata che sarà erogata utilizzando strumenti multimediali. Al fine di rendere più partecipativo l'incontro formativo si intende realizzare un role playing che dovrebbe simulare una reale situazione di gestione del reclamo.

Articolazione del Laboratorio

Il laboratorio si articola nello svolgimento di una serie di attività che prevedono il coinvolgimento degli studenti. In particolare, le tematiche oggetto di trattazione cercheranno di dare una risposta ai seguenti interrogativi:

- Che cos'è la soddisfazione del cliente?
- Perché le imprese dovrebbero ricercare tale soddisfazione?
- Quali strumenti si utilizzano per accertare la customer satisfaction?
- Com'è possibile migliorare la soddisfazione?
- Un cliente fedele può non essere soddisfatto?
- Perché siamo sempre insoddisfatti?

Docente referente

Prof.ssa Abbate Tindara – tel. 090/6768282 – tindara.abbate@unime.it

MODULO C

Consolidamento delle competenze trasversali per la costruzione del proprio progetto di sviluppo formativo e professionale

A cura di: Psicologi Università degli Studi di Messina ed esperti di elevata qualificazione

Durata del laboratorio: 5 ore

Modalità di erogazione: In presenza, orario da concordare con i referenti dei corsi

Sede: presso la sede del Dipartimento/Istituto scolastico

Abstract

Consolidamento delle competenze trasversali (problem solving, decision making, autostima e autoefficacia) per la costruzione del progetto di sviluppo formativo e professionale. Tale modulo si configura come un percorso di orientamento ideato con l'intento di promuovere l'autoanalisi delle proprie caratteristiche e facilitare l'esplorazione, attraverso il gruppo, di tutte quelle dimensioni che possono sostenere lo studente nella progettazione del suo futuro.

Obiettivi

- acquisire consapevolezza del proprio sé e delle proprie aspirazioni accademico/professionali
- definire quali sono le risorse più utili da investire per raggiungere un obiettivo accademico/lavorativo
- favorire l'acquisizione di strategie di decision making e problem solving.

Metodologie, strumenti, sistemi di lavoro utilizzati

Le attività facenti parte del modulo saranno realizzate sotto forma di esperienza laboratoriale.

Durante gli incontri saranno svolte attività sia individuali che in gruppo. Il lavoro si baserà sull'esperienza diretta che i partecipanti realizzeranno attraverso esercitazioni, giochi, momenti di riflessione e discussione.

Metodologie/strumenti: Presentazioni in Power Point - Uso di Questionari validati scientificamente - Giochi dinamici di gruppo - Brainstorming - Materiale cartaceo.

Articolazione del Laboratorio

Le attività della durata complessiva di 5 ore si svolgerà in un unico incontro