

## SEMINARIO GRATUITO

del ciclo "I Percorsi del Successo"

# SCRIVERE SENZA FALLIRE

*Manuali, procedure, relazioni, messaggi via e-mail*

**Milano, venerdì 23 novembre 2018 (ore 14.00 – 18.00)**

Sede AICQ Centronord - Via Mauro Macchi 42

Relatrice:

**Dott.ssa Erika Leonardi**

### **Destinatari:**

Dirigenti di Azienda, Responsabili di Sistemi di Gestione, Formatori, Valutatori, Liberi Professionisti.

### **Programma:**

- 14.00 Registrazione dei partecipanti
- 14.15 Benvenuto
- 14.30 Comunicare: capacità innata o acquisita?  
Quando l'aspetto valorizza il contenuto  
Le trappole della comunicazione
- 15.45 Una pausa con caffè
- 16.00 Dal testo scritto al testo che comunica  
Quando un testo è infelice: esercitazione
- 17.30 Dibattito e chiusura dei lavori.

### **Relatrice:**

**Erika Leonardi:** esperta di gestione dei servizi, svolge attività di consulenza e di formazione in organizzazioni private e pubbliche. Ha pubblicato: con Egea *Manager della qualità* (2015), con Franco Angeli *Disegnare i processi* (2012); con IlSole24Ore *Gestione del servizio* (2009), *Azienda in Jazz* 2 ediz. (2008) *Capire la qualità* 2 ediz. (2007), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006); con UNI: *Un mondo di qualità...che cambia* (2006).

Il libro più recente pubblicato dalla relatrice si intitola *Scrivere per farsi capire* (Egea, 2018) ed approfondisce appunto le tecniche per una comunicazione scritta di qualità.