

## IL NUOVO PROGRAMMA DI INTERVENTI



### Workshop 2 - S.U.A.P., quale servizio per le imprese?

## PROGRAMMA

9:30 – 10:00

- **Saluti e obiettivi della giornata**  
*Regione Lombardia e Sistema Camerale*

10:00 – 10:30

- **Il sistema imprenditoriale e i bisogni delle imprese della provincia**  
*Camera di Commercio MILOMB*

10:30 – 11:00

- **Il S.u.a.p. a servizio delle imprese**  
*VisAlta*
- **I "Clienti" S.u.a.p.: segmentazione, rilevazione e analisi dei bisogni**  
*VisAlta*

11:00 – 12:00

- **Presentazione di alcune esperienze dei «clienti» S.u.a.p.**  
*Imprese, Associazioni di categoria e Ordini professionali*

12:00 – 13:00

- **Momento di confronto per l'Individuazione degli elementi essenziali per un buon modello di *customer satisfaction***
- **Verso un modello di customer satisfaction per i S.u.a.p. della Lombardia**  
*VisAlta*

13:00 – 14:00

- **Altre forme di monitoraggio delle performance del servizio**  
*VisAlta*

14:00 – 15:30

- **Pausa pranzo**
- **Linee Guida Suap: confronto sui punti aperti**