



Scheda descrittiva STAGE INTERNO LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Organizzazione
Azienda ospitante: Università degli Studi di Brescia – Dipartimento di Ingegneria Meccanica ed Industriale – Laboratorio RISE (Research & Innovation for Smart Enterprises) Via Branze, 38 - BRESCIA www.rise.it (under construction)
Descrizione dell'azienda: Laboratorio del Dipartimento di Ingegneria Meccanica ed Industriale dell'Università di Brescia, dedicato alla ricerca, allo sviluppo ed all'implementazione di tecniche, metodologie e modelli innovativi per la gestione d'impresa.
Referente Aziendale per gli stage: Ing. Stefano Bonetti Responsabile RISE per gli stage Stefano.Bonetti@unibs.it +39 (030) 6595.123
Tutor Universitario: Prof. Marco Perona Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Industriale marco.perona@unibs.it +39 (030) 3715.556
Periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• Inizio a sportello• Durata graduabile, di 4-6 mesi
Candidato: <ul style="list-style-type: none">• Laureando triennale oppure magistrale in Ing. Gestionale• E' possibile lavoro individuale oppure in coppia• Buona conoscenza della lingua inglese
Note: Utile la disponibilità di automobile personale

Contenuti
Titolo: LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: DEFINIZIONE E MISURA
Obiettivi e breve descrizione: Definire e misurare in specifici contesti i principali costrutti relativi alla centralità del cliente, quali: <ul style="list-style-type: none">- soddisfazione del cliente- centralità del cliente- lealtà del cliente- advocacy dei clienti
Contesto: <ol style="list-style-type: none">1) Sedi dello stage:<ol style="list-style-type: none">a. Locali del Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Industrialeb. Sede delle aziende da intervistare2) Orari di riferimento:<ol style="list-style-type: none">a. liberi3) Processi coinvolti:<ol style="list-style-type: none">a. Tutti i processi di front line: marketing, vendite, distribuzione, customer care, assistenza tecnica, etc.4) Sistemi informativi:<ol style="list-style-type: none">a. Non vincolanti



Scheda descrittiva STAGE INTERNO LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Attività richieste:

Lo studio potrà svilupparsi attraverso una o più delle attività sotto indicate:

- 1) analisi della letteratura tecnico-scientifica
- 2) studio di casi reali
- 3) realizzazione di survey tra aziende
- 4) sviluppo e test di modelli di riferimento
- 5) ...

Note:

A fronte di particolari meriti scientifici, la tesi potrà essere realizzata con controrelatore.

Brescia, 10 Dicembre 2015