



INCREASING CUSTOMER VALUE BY LEAN THINKING

Seminario formativo su Lean & Quality Management

12 Aprile 2016 ore 17:30 - 19:30

Sala 2.2 Polo Universitario Santa Marta, via Cantarane 24



Quanto vale un cliente per l'azienda e come misurare la sua soddisfazione?

Federmanager Verona in collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi di Verona ha il piacere di invitare i propri associati al seminario formativo **"Increasing Customer Value by Lean Thinking"** tenuto dal *Prof. Walter Tucker, PhD Quality Management* presso la *Eastern Michigan University*. L'incontro rappresenta l'opportunità per interagire con un esperto del settore sui temi della **Customer Satisfaction** e del **Lean Service & Quality Management**. Il seminario si terrà in **lingua inglese** presso l'Università degli Studi di Verona ed è aperto ad un **numero massimo di 30 partecipanti**.

Per partecipare è necessario registrarsi al seguente link > [**Registrati ora!**](#)

VI ASPETTIAMO!

Il Presidente
Gianfranco Cicolin

Il Vice Presidente
Monica Dongili

Il Vice Presidente
Giangaetano Bissaro



Dr. Walter Tucker - Tenured Full Professor in the School of Engineering Technology at Eastern Michigan University (EMU).

Dr. Tucker worked in the forest products industry, for the U.S. State Department and the World Bank. He has consulted to a number of private companies and government agencies including Ford Motor Company, General Motors Powertrain and the US Army. Author of over 50 papers and book chapters, recent publication includes a research study on employee participation in improvement within ISO certified companies, a study of quality systems in multi-national supply chains, and measuring customer satisfaction for the service sector.