



## CORSO DI FORMAZIONE “Mystery Auditor”

### Presentazione

Progettare, gestire ed eseguire l'attività di Mystery Auditor richiede capacità, abilità e soprattutto caratteristiche personali da sviluppare. L'audit in incognito rappresenta un metodo strutturato e pianificato che ha lo scopo di individuare il tipo di percezione ed il grado di soddisfazione del fruitore di un servizio, valutando fattori di qualità oggettivi riferiti ad una prestazione.

Il corso si compone di una parte generale di presentazione delle specifiche tecnico organizzative per condurre l'attività in modo efficace e di una parte di simulazioni operative da effettuarsi direttamente sul campo. Il corso crea i presupposti per una corretta comprensione e successiva applicazione dei requisiti normativi di riferimento (UNI/TS 11312) e si propone di valorizzare le specificità personali con l'utilizzo della metodologia di role playing.

### Obiettivi

Obiettivo del corso è quello di preparare i partecipanti a progettare organizzare e svolgere attività di audit in incognito, in coerenza con quanto stabilito dalla norma UNI/TS 11312.

### Destinatari

Il Mystery Audit è una metodologia applicabile a tutte le organizzazioni che erogano servizi nel settore pubblico e privato, pertanto il corso è aperto a qualunque persona interessata a conoscerne i contenuti e gli sviluppi. Diventare Mystery Auditor significa intraprendere un'attività professionale, interessante e dinamica nella quale le capacità individuali possono fare la differenza.

### Requisiti

Non sono richiesti prerequisiti specifici, anche se sarebbe preferibile che i partecipanti fossero in possesso, della qualifica di auditor.

### Docente

ALBERTO CASTAGNERI  
docente corsi qualificati CEPAS

### Attestati

- Certificato di superamento esame, in caso di esito positivo dell'esame finale del corso.
- Certificato di frequenza, in caso di esito negativo dell'esame finale.

### Programma

- Definizioni, storia, tipologie di audit in incognito
- Richiami sui concetti di Qualità del servizio
- Quadro di riferimento normativo
- Analisi approfondita della norma UNI/TS 11312
- La figura del Mystery Auditor: caratteristiche, competenze ed aspetti etici
- Progettazione, esecuzione e reporting di Mystery Audit: teoria e pratica (esercitazioni e simulazioni con applicazioni in diversi settori)
- Cenni sulle tecniche e dinamiche di comunicazione e sulla recitazione

Date le peculiarità di questa tipologia di audit, durante il corso saranno effettuate esercitazioni pratiche e simulazioni in aula e sul campo.

Alla fine del corso è previsto lo svolgimento di un Esame Finale per Mystery Auditor.

### Durata:

Il corso ha una durata di due giorni

Orario: 9:30 – 18:00