ENZO MARIO NAPOLITANO

IL PROFESSIONISTA IN CAMMINO VERSO LA QUALITÀ TOTALE

FRANCOANGELI

Questa guida – che è l'ideale continuazione di *Il professionista orientato al Cliente* – viene pubblicata in un momento di grande fermento per il mondo delle libere professioni scosso dalla recente sentenza *Antitrust* e dall'introduzione delle società tra professionisti.

Questa guida è dedicata – come la precedente – al professionista singolo che si trova progressivamente sospinto ai margini del mercato italiano dei servizi che sempre più è dominato dalle grandi società di servizi, dalle società e dagli studi multinazionali, dalle banche, dalle grandi organizzazioni *non profit*, dalle associazioni sindacali e di categoria e dalle grandi società tra professionisti che fanno leva sulle maggiori dimensioni ed impongono la selettiva strategia del *value for money*.

Questa guida si pone un preciso obiettivo: fare comprendere che organizzare e pensare un piccolo studio *all'italiana* nell'ottica del Cliente e della Qualità è possibile, non richiede rilevanti investimenti e, soprattutto, consente di conseguire stabilmente importanti obiettivi reddituali e d'immagine e di accrescere e migliorare nel tempo la relazione con il Cliente. È una proposta certamente impegnativa che richiede coraggio, convinzione, pazienza e perseveranza ma che può consentire di consolidare l'attività professionale sui valori, sull'etica, sull'orientamento al Cliente e sulla Qualità per poi acquisire la necessaria dimensione attraverso una crescita misurata e paziente.

Questa guida non si pone l'ambizioso obiettivo di accompagnare il lettore sino alla certificazione ISO 9000; vuole invece favorire l'introduzione della Qualità nei piccoli studi professionali, la cui dimensione ridotta può essere un freno alla formalizzazione ed alla gestione del Sistema Qualità ma non un impedimento all'introduzione convinta e partecipata dei suoi principi.

Questa guida è indicata per i piccoli professionisti che vogliono mettersi in cammino, superare l'orientamento alla produzione o alla vendita e riuscire a costruire – giorno dopo giorno – un **reale e convinto orientamento al Cliente**.

Questa guida è quindi caldamente sconsigliata ai professionisti convinti che è ***il Professionista che si concede al Cliente*** oppure che credono di poter ottenere senza troppi sforzi un ***bollino blu*** a rafforzamento della loro immagine e credibilità.

ISBN 88-464-0595-1

9 788846 405951

L. 28.000 (V)