



immagine generata con il supporto dell'AI

# FAR CAMMINARE LE ORGANIZZAZIONI VERSO LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

**DAL MYSTERY AUDIT AI KPI: OSSERVARE, MISURARE, MIGLIORARE**

**Partecipazione  
gratuita online  
previa iscrizione**

**Posti in presenza  
riservati su invito.**

**Modera:**

Susanna Gonnella,  
Referente Schema  
Mystery Audit

**Saluti e introduzione**

Demetrio Gilormo - Amministratore Delegato AICQ SICEV  
Susanna Gonnella - Presidente Associazione Mystery Auditing Italia AMAI

**Osservare la qualità del servizio: nei panni del Mystery Auditor  
applicando una norma**

Daniele Bressan - Responsabile Sistemi Gestione, UniAcque

**Mystery Audit, audit tradizionale e verifiche non annunciate:  
differenze e specificità**

Monica Ibido - Comitato Etico, Cultura, Qualità e Sostenibilità AMAI

**Misurare per migliorare: il Mystery Audit come leva per l'evoluzione  
dei KPI di qualità**

Federica Barberis - Direttrice Vendite, Mondo Convenienza

**Il Mystery Audit incontra la Customer Satisfaction**

David Buccini - Amministratore unico, Strategica srls e Socio Collettivo AMAI

**L'innovazione al servizio della tutela del consumatore: il Mystery Public**  
Intervento a cura di Autorità Idrica Toscana

Completano il programma ulteriori interventi e brevi testimonianze

