



Istituto Piepoli



Mystery Audit

www.istitutopiepoli.it

Primavera 2010



Istituto Piepoli

APPROFONDIMENTO: MYSTERY AUDIT CON
RILEVATORI CERTIFICATI AICQ SICEV

In collaborazione con:



1. La presenza di una norma specifica sulla metodologia: UNI/TS 11312



In virtù del **crescente utilizzo della metodologia nel mercato** e della **conseguente necessità di operatori formati e qualificati**, unitamente a regole e procedure disciplinate, un gruppo di esperti provenienti dal mondo della qualità e dalle ricerche di mercato (<http://www.susannagonnella.com/>), ha contribuito a redigere una linea guida per conto dell'UNI (Ente nazionale Italiano di Unificazione), la **UNI/TS 11312**.

La **linea guida** descrivere in modo completo i **processi di sviluppo e di attuazione del “mystery auditing”**



1. La norma UNI/TS 11312: LA NUOVA DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA



“E’ un’attività di **audit** effettuata da uno o più auditor **addestrati** a **simulare** il comportamento e le azioni di un **cliente** potenziale o reale di un’**organizzazione di servizi**.”

“È un **metodo strutturato** 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 all’efficacia e all’efficienza di una prestazione.”

Estratto della Norma UNI/TS 11312



1. La norma UNI/TS 11312: SCOPO DELLA NORMA



La **NORMA** ha lo scopo di:

- ④ Fornire **linee guida per la progettazione, la pianificazione, la gestione e la conduzione di Audit in incognito** presso organizzazioni i cui servizi sono erogati, direttamente o in *outsourcing*, ai clienti finali (utenti, consumatori, cittadini, turisti, pazienti, ecc.)
- ④ **Definire i criteri** da adottare perché l'Audit sia efficace e rappresentativo
- ④ **Definire i requisiti di competenza e abilità** degli Auditor



1. La norma UNI/TS 11312: SCOPO DELL'AUDIT



L'**AUDIT** ha lo scopo di:

- ⊗ **Verificare i livelli prestazionali** di un servizio e le eventuali disfunzioni
- ⊗ Comprendere meglio le **aspettative del cliente**
- ⊗ Disporre di informazioni e dati per il **miglioramento**
- ⊗ Valutare il comportamento e la **competenza del personale**
- ⊗ Verificare l'**efficacia della formazione effettuata**
- ⊗ Organizzare **programmi di incentivazione**
- ⊗ Monitorare la **capacità di gestire** le obiezioni dei clienti.



2. I corsi di formazione CORSO DI QUALIFICAZIONE AICQ



L'attività di Mystery Auditor richiede capacità, abilità ed esperienza, ma anche **caratteristiche e attitudini personali da sviluppare**. Per questo sono stati creati specifici corsi con l'obiettivo **di preparare i partecipanti a svolgere Audit in incognito**, in coerenza con quanto stabilito dalla **norma UNI/TS 11312**.

I corsi si compongono di una **parte generale** di illustrazione delle specifiche per condurre un Audit efficace e di **una parte di simulazioni operative sul campo** allenate utilizzando **un approccio di tipo *coaching***.

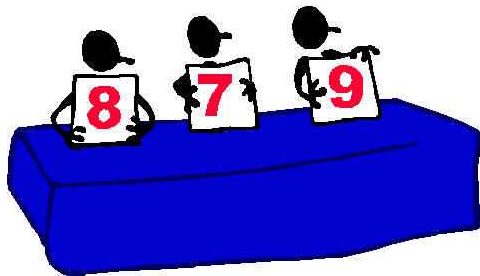
Al termine dei corsi, viene rilasciato il **certificato AICQ** di superamento dell'esame di Qualificazione, riconosciuto ai fini dell'accesso al **Registro Nazionale AICQ-SICEV dei "mystery auditor"**.



3. Registro professionale dei Mystery Auditor: LO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE



AICQ SICEV ha **reso operativo** il nuovo **Schema di Certificazione** per i Mystery Auditor



Nello specifico, ha:

- ⊕ **approvato tre tipi di corsi** sulle tecniche di Audit in Incognito (inseriti nel Registro dei Corsi Riconosciuti)
- ⊕ **pubblicato** nel suo sito i **Regolamenti “Generale + Specifico”** (RG 01 + RI 01) per l’ottenimento della certificazione da parte dei “Mystery Auditor”
- ⊕ **predisposto** la **documentazione** richiesta per l’**esecuzione** delle **prove scritte, pratiche e orali** necessarie per ottenere la certificazione
- ⊕ **richiesto l’accreditamento ACCREDIA** di questo nuovo Schema di Certificazione.



4. LA BIBLIOGRAFIA



Nel marzo del 2009 è stato pubblicato il primo libro italiano sull'argomento ***“Il Mystery Client. Una metodologia efficace per valutare la qualità in incognito”***.

Scritto da Ugo de' Sperati e Walter Piacentini, è edito dall'**UNI** (Ente Nazionale Italiano di Unificazione).

Il volume contiene il testo originale della **Norma UNI/TS 11312 sugli Audit in incognito**, **descrive** in modo completo **i processi di sviluppo e attuazione** del “mystery auditing”, **definisce i requisiti professionali** della figura dell'auditor in incognito, **stabilisce i limiti** nell'applicazione della metodologia.

Nel volume sono inoltre presentati **quattro esempi di applicazione in alcuni settori**: hotellerie, autogrill, sanità e automotive.





Istituto Piepoli



Mystery Audit

www.istitutopiepoli.it

Primavera 2010