



MANAGING RISK

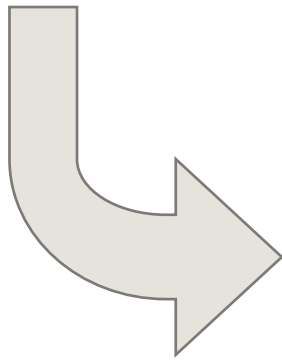
La certificazione qualità come strumento di trasparenza verso il cliente e di valorizzazione delle professionalità.



Morena Lama
26 Settembre 2007

Scenario di riferimento

- Legge Bersani (L. 248/2006)
- Antiriciclaggio
- Nuovo Codice Deontologico 12 agosto 2007



Hanno determinato significativi cambiamenti sia nella gestione dello Studio Professionale, sia al suo mercato di riferimento, mettendo in condizione il Professionista di dover affrontare sempre di più problematiche del mondo imprenditoriale che opera in un libero mercato.

L' **obiettivo** di questa presentazione

è

quello di dimostrare come l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità possa diventare un reale strumento di governo per lo Studio Professionale e di conseguenza trasformare gli effetti dei nuovi “adempimenti professionali” in fattori critici di successo e di valorizzazione della professionalità della struttura organizzativa dello Studio.

Sfatiamo qualche mito



Certificare il Sistema di Gestione per la Qualità dello studio professionale **NON** significa certificare il merito della prestazione professionale (Il servizio) ma significa certificare la struttura organizzativa e la metodologia di lavoro applicata dallo Studio.



Certificare il Sistema di Gestione per la Qualità di uno studio professionale **NON** significa limitare il talento e le capacità dei professionisti, ma adottare procedure volte ad uniformare e regolamentare le prassi operative, al fine di rendere più efficace ed efficiente l'attività dello studio (adozione di metodologie condivise).

Sfatiamo qualche mito



La certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità dello studio professionale, **NON** burocratizza il lavoro, ma offre lo strumento per regolamentarlo in maniera trasparente, avvalendosi anche dell'ausilio della tecnologia informatica, senza svilire la professione, ma valorizzandola.



La qualità percepita dai clienti che ricevono una prestazione professionale, ovvero il grado di soddisfazione del Cliente, **NON** è determinato solo dalla qualità intrinseca della prestazione professionale (capacità tecnico professionali e deontologiche del commercialista), ma anche dal modo in cui la prestazione stessa è resa (il sistema organizzativo della struttura professionale dello Studio).

- Abrogazione dei minimi tariffari, negoziabilità delle parcelle tra le parti, avendo cura di assicurare elevati livelli di qualità delle prestazioni.
- Necessità di commisurare il compenso dell'incarico, alle conoscenze tecniche, ed all'impegno richiesto, tenuto conto anche del risultato economico conseguito e del vantaggio anche non patrimoniale derivati al cliente: "concorrenza e qualità della prestazione".
- Possibilità di far conoscere agli utenti i servizi offerti attraverso la pubblicità.
- Possibilità di creare società professionali composte da professionisti di diverse discipline.
- Rafforzamento del concetto di formazione continua (concorrenza e qualità della prestazione).
- c/c dedicato allo studio (i compensi non potranno essere incassati in contanti).

Necessità di:

- Recuperare efficienza interna dello Studio.
- Affinare la capacità d'ascolto verso il cliente.
- Dimostrare al cliente i livelli di qualità delle prestazioni erogate.
- Aumentare la capacità contrattuale del consumatore avendo maggiori informazioni a sua disposizione e quindi più possibilità di comparazione.
- Aumentare l'offerta di servizi integrati a beneficio dell'utente con conseguente aumento della competitività.
- Diversificare.
- condividere e regolamentare le prassi dei singoli, trasformandole in un metodo di gestione dello Studio.
- Migliorare l'immagine dello studio.
- Ridurre il rischio di commettere errori.

Sistema di Gestione per la Qualità: una risposta alle esigenze

Lo Studio Professionale che decide volontariamente di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla ISO 9001:2000, riesce anche a soddisfare le nuove esigenze professionali determinate dalla riforma, perché ha gli strumenti per:

- Tenere sotto controllo e misurare in termini di efficacia ed efficienza i processi interni ed i risultati prestazionali erogati verso il cliente interno ed esterno in maniera trasparente ed oggettivamente dimostrabile.
- Definire nell'ambito della Struttura organizzativa ruoli e responsabilità.
- Monitorare la percezione del livello di gradimento del cliente sulla prestazione erogata (ovvero la capacità di erogare la prestazione professionale coerente ai bisogni del cliente).
- Definire e regolamentare prassi operative al fine di mitigare eventuali rischi reputazionali e dare continuità del livello di servizio erogato (anche facendo fronte al turnover del personale, spesso elevato).
- fare fronte alle esigenze formative delle risorse interne e verificarne costantemente l'efficacia.

I fattori critici di successo



- **Rafforzamento della credibilità verso il cliente interno ed esterno con conseguente mitigazione dei rischi reputazionali:** attraverso la misurazione dei processi si dimostra che si fa quello che si dichiara.
- **Recupero di efficienza:** attraverso la mappatura, l'analisi ed il controllo dei processi.
- **Mitigazione dei rischi:** attraverso l'implementazione di un unico modello di governo che garantisce la compliance alle normative interne ed esterne senza ridondanze.
- **Stabilità dei processi:** legate all'utilizzo di metodi di lavoro noti e condivisi.
- **Focalizzazione verso gli obiettivi:** attraverso il monitoraggio dei processi e la condivisione dei targets su tutta la catena del valore.
- **Sviluppo del business:** attraverso l'orientamento al cliente.

Comunicare al mercato di avere conseguito una certificazione in accordo ad uno standard internazionale di natura volontaria, da un ente di terza parte indipendente, dimostra un impegno reale nei confronti dei clienti interni ed esterni oltre a valorizzare la professionalità della struttura dello Studio.

L'esistenza di Sistemi di Gestione certificati, se inseriti in una logica di **GOVERNANCE OPERATIVA**, permette di determinare processi stabili, ripetibili nel tempo e, conseguentemente, monitorabili attraverso indicatori oggettivi e dimostrabili a tutte le parti interessate: dagli intenti si è passati ai fatti !



MANAGING RISK

www.dnv.com
