

## 405 VISITA AI FORNITORI

*Progettazione, conduzione e reporting delle visite di qualifica, ispettive e di sorveglianza*

La complessità della relazione con un fornitore rende sovente necessario eseguire sopralluoghi presso la sua sede, sia nel corso del processo di qualificazione sia durante la sua attività di fornitore di beni o di servizi. La visita al fornitore riveste un significato determinato ai fini della qualità dei processi d'acquisto poiché la presenza di esponenti della funzione procurement dell'azienda cliente presso gli uffici e le strutture di produzione del fornitore permette di acquisire le informazioni e le notizie necessarie a verificare la sua affidabilità e a progettare lo sviluppo di nuove attività. L'organizzazione di una visita a un fornitore, sia essa di qualifica, ispettiva o di sorveglianza, richiede attenzione ai dettagli del programma, degli obiettivi e della composizione dello staff di visita. La conoscenza della norma UNI EN ISO 19011:2018 sulle "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale" può essere di utilità per l'organizzazione della visita. Ciononostante le regole e le consuetudini comportamentali e relazionali da seguire nel corso della permanenza presso la sede del fornitore possono essere stabilite autonomamente dall'azienda cliente poiché esse sono decisive al fine di costruire il corretto clima di collaborazione necessario per il buon esito della visita. La predisposizione di una check list personalizzata per ciascuna visita consente di assumere i dati salienti in forma ordinata e permette di elaborare il report di visita in tempi brevi. Una esercitazione collettiva sulla progettazione di una visita rende l'insegnamento concretamente pragmatico e offre ai partecipanti uno strumento accurato utilizzabile nella propria attività.

### OBIETTIVI

- ✓ Fornire le nozioni generali sulle diverse tipologie di visita ai fornitori: di qualifica, ispettive, di sorveglianza e sul ruolo del procurement nello staff di visita
- ✓ Divulgare gli aspetti principali della norma UNI EN ISO 19011:2018 sulle "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale"
- ✓ Curare la corretta trasmissione degli strumenti necessari per una corretta progettazione della visita
- ✓ Individuare e apprendere le modalità di analisi delle principali fonti di informazioni aziendali
- ✓ Trasmettere le tecniche di conduzione della visita definendo obiettivi, aree di indagine e comportamento da tenere durante l'audit
- ✓ Consentire la completa padronanza delle modalità relazionali da utilizzare nel corso della visita
- ✓ Consentire ai partecipanti di raggiungere la conoscenza approfondita della metodologia di costruzione della check-list di visita

### DESTINATARI

- **Team Leader, Category Manager e Buyer Senior** (per raggiungere la padronanza delle tecniche di progettazione e conduzione di una visita ai fornitori definendo il ruolo dell'esponente del procurement nello staff di visita)
- **Qualità Fornitori** (per conoscere le esigenze del procurement nell'organizzazione e nella conduzione delle visite ai fornitori)
- **Risorse responsabili delle unità di business e degli enti tecnici interni** (per apprendere le modalità di visita allo scopo di utilizzarle correttamente per l'esame degli aspetti tecnici e tecnologici durante la visita al fornitore)

## AGENDA

### 1. La visita al fornitore: generalità e aspetti organizzativi

- a) Tipologie di visita e loro confronto
- b) Cenni sulla norma UNI EN ISO 19011:2018 sulle "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale"
- c) Parametri e atteggiamenti specifici per l'attività di audit
- d) Definizione della check-list e del programma dell'audit
- e) Definizione del punto nave e del ruolo dei partecipanti
- f) Analisi e riconoscimento, durante le visite, delle fonti di informazione aziendale

**ESERCITAZIONE SULLA PROGETTAZIONE** - In plenaria i partecipanti analizzano le criticità, individuano gli elementi organizzativi e logistici, creano la check list di visita e stabiliscono gli obiettivi di una visita a un fornitore in un contesto proposto dal docente

### 2. Relazione e comunicazione durante la visita

- a) Aspetti comportamentali
- b) Comunicazioni iniziali e finali. Relazione sull'esito della visita
- c) La competenza dell'auditor: caratteristiche personali, conoscenze e competenze
- d) Regole comportamentali e di comunicazione interpersonale
- e) Il Marketing relazionale



#### DURATA

8 ore  
1 giornata da 8 ore



#### EROGAZIONE

**In doppia opzione:** erogazione sia in presenza sia on-line, il partecipante potrà prendere parte alla lezione presso il nostro centro formazione di Milano oppure seguire la lezione on-line



#### EDIZIONI

• 4 aprile Milano  
• 18 novembre Milano