

## CAPITOLO 2: Operazioni logistiche e impatto della Logistica LMD

### UNITÀ 5: Impatti ambientali e sociali della Logistica LMD

# Capsula 2.5.5

## Aspettative e richieste dei clienti



Da fare prima di questa capsula:

1.1.1, 1.2.1, 1.2.4

Capsula collegata con:

2.2.2, 2.3.2

**Autori:**

NVF e Consorzio SUSMILE



## Obiettivi della capsula

L'obiettivo della capsula è quello di proporre l'organizzazione di un workshop (online) con un professionista (o più professionisti) di un'azienda per gli studenti, al fine di apprendere e discutere i cambiamenti dei requisiti e delle aspettative dei clienti nel campo della LMD. L'interattività del workshop può essere costruita sul fatto che gli stessi studenti hanno probabilmente l'esperienza di essere clienti.

Categoria	Una proposta di conferenza	EQF		
		4	5	6
		X	X	X

Esercizi inclusi	SI
------------------	----

Sforzo per la capsula	Contenuto 40 Min.	Esercizi 20 Min.	Materiale extra 0 Min.
-----------------------	----------------------	---------------------	---------------------------

# Contenuti

1. Introduzione del/i professionista/i
2. Panoramica delle tendenze e dei cambiamenti più significativi
3. Panoramica delle misure/tecnologie/strategie
4. I problemi e le sfide più importanti
5. Discussione

## Istruzioni - preparazione

Per organizzare il workshop, un piccolo gruppo di esperti sarà invitato a partecipare a una sessione insieme agli studenti.

Da decidere (da parte dell'insegnante):

- **Riunione online o fisica:** Il vantaggio di una sessione online è che gli esperti delle aziende possono essere più disposti a partecipare, in quanto si tratta di una modalità meno dispendiosa in termini di tempo e più flessibile. D'altra parte, un incontro fisico offre un'atmosfera più autentica, in cui gli studenti possono essere più incoraggiati a porre domande e a interagire spontaneamente con gli esperti.
- **Un gruppo di esperti disponibili (circa 2-6):** Verranno individuati esperti, preferibilmente provenienti da aziende o associazioni professionali, che hanno a che fare regolarmente con le aspettative e le richieste dei clienti - ad esempio, responsabili del servizio clienti, responsabili marketing, ma anche amministratori delegati o proprietari di aziende che definiscono le strategie aziendali in base alle richieste dei clienti.

## Istruzioni - preparazione

### **Suggerimenti per la selezione degli esperti**

Si possono applicare due possibili processi: (1) si identifica un esperto concreto e lo si contatta direttamente, oppure (2) si chiede all'istituzione di raccomandare il proprio esperto per un determinato compito.

Esempi di esperti/istituzioni che possono essere contattati:

- Aziende private - operatori logistici (servizi postali, servizi di consegna) - B2C e B2B
- Associazioni professionali (ad esempio associazioni di operatori logistici)
- Analisti di mercato e consulenti nel campo della logistica
- Specialisti dell'assistenza clienti nel campo della logistica

## Istruzioni - preparazione

È consigliabile che gli esperti ricevano in anticipo una breve informativa che contenga principalmente i seguenti elementi:

- l'argomento del workshop e il suo scopo all'interno del corso
- cosa ci si aspetta da loro (sulla base del programma del workshop che viene fornito in seguito)
- caratteristiche di base del gruppo di studenti (età, specializzazione, livello generale di conoscenza della logistica)

# Istruzioni - programma del workshop

## 1. Introduzione

- a) Presentazione dei professionisti - il loro ruolo e la loro esperienza nel settore dei LMD (inclusa una breve presentazione della loro azienda)
- b) Gli esperti forniscono una panoramica delle tendenze e dei cambiamenti più significativi nelle aspettative e nelle richieste dei clienti, in base alla loro esperienza
- c) Gli esperti forniscono una panoramica delle misure/tecnologie/strategie che le aziende adottano per rispondere alle aspettative e alle richieste
- d) Gli esperti presentano i problemi e le sfide più importanti incontrate nell'affrontare i trend



[Tato fotka](#) od autora Neznámý autor  
s licencí [CC BY](#)

# Istruzioni - programma del workshop

## 2. Interazione e discussione

- a) Gli studenti condividono le loro osservazioni come clienti dei servizi di consegna.
- b) Gli studenti fanno domande, danno suggerimenti e discutono le loro idee con i professionisti.
- c) Gli studenti hanno probabilmente più esperienza come clienti di servizi B2C. Per questo motivo si raccomanda di incoraggiare specificamente anche una discussione sull'area B2B con gli esperti.



## Esercizi

Un'esercitazione può essere integrata nel workshop.

Ad esempio:

1. All'inizio si può chiedere agli studenti di annotare brevemente la loro esperienza negativa quando le loro aspettative non sono state soddisfatte da un servizio di consegna. Oppure possono inventarsi qualcosa se non hanno avuto questa esperienza.
2. Durante il workshop verrà chiesto loro di annotare cosa farebbero con il problema se fossero il manager responsabile dell'azienda in questione.
3. Alla fine gli studenti condividono le loro idee e viene fornito un feedback dagli esperti.

