

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome	LEONARDI MARIA ERIKA
Indirizzo	VIA CALVI, 11 – 20129 MILANO
Telefono	02 7383482 / 335 5743437
Fax	02 7383482
Sito	www.erikaleonardi.it
E-mail	erika.leonardi@tin.it
Nazionalità	italiana
Data di nascita	11.02.1954
Stato civile	DIVORZIATA: DUE FIGLI: 36 E 34 ANNI
Titolo di studio	LAUREA SCIENZE BIOLOGICHE (1976)

**ESPERIENZE LAVORATIVE**

Da 1992 ad oggi

•

**Libero professionista.**

- Progettazione ed erogazione di consulenza e di formazione su temi legati alla gestione dell'organizzazione aziendale, in organizzazioni private e pubbliche, piccole - medie – grandi, in tutto il territorio nazionale.
- I filoni principali sono la gestione del servizio e le norme ISO 9000, supportati da temi quali: Gestione dei processi, Misurazione, Miglioramento, Comunicazione scritta, Relazioni con i clienti, Customer Satisfaction, , Lavorare in Gruppo, Gestione del Cambiamento,....
- Esperienze in realtà di servizi private e pubbliche, piccole - medie –grandi, in tutto il territorio nazionale.
- Progettazione ed erogazione di corsi per enti di Formazione: Il Sole24Ore, Fita – Confindustria, Iri Management, Regione Lombardia.
- Docenza universitaria.
- Relatore a convegni.
- Autore di libri e articoli anche su stampa internazionale, sui temi della qualità del servizio e dell'applicazione delle ISO 9000

I progetti di consulenza hanno un taglio organizzativo con effetti diretti sulla gestione delle risorse umane, nella considerazione che le persone sono l'asse portante di tutte le organizzazioni. In particolare una oculata applicazione della logica di processo aiuta le persone a vivere lo spirito di squadra, con evidenti ricadute sui risultati di business. Interventi sulla comunicazione interna operativa definiti e promossi dal personale stesso, hanno rappresentato lo strumento di successo dei processi, sollecitando nelle persone la motivazione.

**Progetti significativi:**

- ASL Lecco (2013 – in corso). Rilevazione e documentazione dei processi in ambito Sanitario e Sociale. Formazione e assistenza ai gruppi di processi. Coaching ai referenti qualità.
-

- Calabrodental Casa di cura (2014). Formazione sulla comunicazione nelle relazioni e la comunicazione interna operativa a tutto il personale (130).
- ARGO, Istituto Zooprofilattico del Mezzogiorno, Ecologica Naviglio, RUB – Rilevazione e documentazione dei processi in ambito Sanitario e Sociale. Formazione e assistenza ai gruppi di processi. Coaching ai referenti qualità.
- Campus Multimedia In-formazione, Consorzio Mediaset IULM, 2011. Riesame organizzativo secondo la ISO 9001 e il D.lgs. 231:
  - Formazione interna
  - Rilevazione e documentazione dei processi
  - Accompagnamento alla certificazione ISO 9001
  - Preparazione all'accreditamento Regione Lombardia
  - Formazione interna su: norme ISO 9001, processi, qualità del servizio
- Axxam, Programmi di ricerca scientifica, 2010-2011. Riesame della gestione aziendale in ottica di processo:
  - Definizione del sistema organizzativo con il Top Management.
  - Descrizione delle attuali modalità operative con i Responsabili
  - Impostazione e descrizione dei processi di business
  - Formazione interna su: processi, comunicazione interna, lavoro di gruppo
- Fondazione Bruno Kessler, Ente ricerca della provincia autonoma di Trento, 2010-2011. Membro del nucleo di valutazione:
  - Indirizzi organizzativi
  - Guida alla definizione degli obiettivi
  - Monitoraggio performance
- Liquigas, Milano, 2009-2010. Riesame della gestione aziendale nelle relazioni fra sede e territorio.
  - Rilevazione, documentazione e condivisione dei processi di sede
  - Diffusione dei processi nel territorio
  - Formazione interna: lavoro di gruppo, processi, qualità del servizio
  - Coaching di una risorsa interna che attualmente è autonoma nel gestire il sistema di processi
  - Formazione sul territorio nazionale
- Club Med, Milano, 2010. Progetto: "Dai un taglio al superfluo", mirato alla gestione della comunicazione via email:
  - Formazione
  - Guida ai gruppi di lavoro
  - Definizione regole interne
  - Definizione dei bisogni organizzativi
- Almaplena, Abbigliamento e accessori, 2006-2007. Impostazione di un modello gestionale focalizzato sulla efficienza operativa:
  - Impostazione organigramma
  - Rilevazione, documentazione e condivisione dei processi
  - Formazione interna su processi, comunicazione al cliente
- HONDA Italia, 2007 e 2010. Progetto sulla qualità del servizio al cliente:
  - Formalizzazione della gestione dei reclami
  - Definizione delle relazioni sede e territorio
  - Ascolto del cliente

- Banca don Rizzo, Credito Cooperativo Sicilia Orientale, 2008. Riesame dei servizi in ottica di processo:
  - Creazione di gruppi di lavoro
  - Rilevazione dei processi
  - Riesame delle procedure
- API IP, 2007. Progetto “Insieme nella nuova realtà”, con l’obiettivo di armonizzare le culture di provenienza delle due realtà API e IP:
  - Rilevazione delle tematiche critiche a seguito della fusione
  - Revisione delle modalità gestionali nelle relazioni con i retisti
  - Formazione sulla logica di processo
- MARINE & AVIATION, Broker di assicurazioni, 2007. Progetto: “Comunicazione: lo stile Marine & Aviation”.
  - Formazione ai responsabili
  - Avvio gruppi di lavoro
- DE LONGHI, Settore piccolo elettrodomestico, 2006. Progetto: “Il flusso delle informazioni: linfa dei processi e dei progetti.” Formazione e guida dei gruppi di lavoro
- AERO SEKUR, Settore difesa e sicurezza, 2005-2006. Riesame organizzativo, con rilevazione e messa a punto dei processi:
  - Definizione
  - Formazione ai gruppi di processo
  - Rilevazione e documentazione dei processi

## 2001 - 2002

Altri clienti: Confartigianato nazionale, Università di Catania, Università di Macerata, Associazione Artigiani Trento, Associazione Artigiani Vicenza, Associazione Artigiani Bergamo, Praxi, APS, Regione Trento, Ministero Funzione Pubblica, Comune di Cremona, INAIL, CCIA Macerata, Unione industriale Treviso, Università Tor Vergata, Consorzio Comuni Trentini, Azienda Sanitaria Bolzano, Marine Aviation, Gruppo Lactalis, Honda Italia, Api Ip, Carlsberg, Lofarma, Assoservizi di Assolombarda.

## 1997 - 2000

-. Consulente senior del Gruppo Galgano. Progettazione e realizzazione di importanti progetti di formazione e realizzazione di Sistema Qualità tra i quali: Ferrovie Nord Milano, Trenitalia, il Comune di Catania, le aziende di servizio di pubblica utilità del Comune di Catania, l’Università di Macerata, la Provincia di Venezia, Comune di Pergine. Coordinamento delle iniziative per la giornata mondiale della Qualità del Gruppo Galgano. Progettazione, coordinamento e attività di docenza del Master : “Management della promozione e della comunicazione della qualità dei servizi. La figura del Quality Manager.” - Università IULM di Milano e la Galgano & Associati di Milano.

Socio della BARBARINO CONSULTING SRL – Milano, società di Consulenza di Direzione. Responsabilità: area commerciale, pianificazione e coordinamento progetti, formazione, innovazione.

### Progetti significativi:

- *Camera di Commercio di Milano – Osservatorio sul Turismo e Risorse Culturali* – La qualità dell’offerta museale milanese.

Contributo: Progettazione e coordinamento dell’intervento. Elaborazione dei risultati.

Mediante la tecnica del Mystery Tourist è stata condotta una valutazione della qualità del servizio nei musei. L’osservatore, fingendosi turista, ha vissuto l’esperienza della visita, iniziando dal momento in cui decide di andare al museo

Sono state registrate le valutazioni nei confronti delle diverse componenti del servizio: personale, opere, infrastrutture, comunicazione, organizzazione servizi extra.

I risultati rappresentano una fotografia dell’attuale livello della qualità del servizio, evidenziando i punti di forza e le criticità.

- *Autostrada dei Fiori (Imperia)* – Obiettivo del progetto: Miglioramento della qualità del

servizio e Certificazione ISO 9000.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e di consulenza.

Risultati: Forte coinvolgimento da parte della Direzione nella gestione organizzativa in ottica di processo. Accentuata attenzione da parte della Direzione verso la gestione delle risorse umane e verso la soddisfazione del cliente. Responsabilizzazione degli esattori nella gestione del rapporto con il cliente. Promozione della comunicazione interna ed esterna. Conseguimento della certificazione.

- *CERMET Organismo di certificazione (Bologna)* - Obiettivo del Progetto: Piano della Comunicazione

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e definizione del Piano di Comunicazione.

Risultati: Ho creato un gruppo di lavoro rappresentativo delle diverse aree cui ho erogato incontri di formazione su: qualità del servizio, project management, comunicazione, lavorare in gruppo. In ottica di gestione dei processi, abbiamo definito tipologie e contenuti dei diversi strumenti di comunicazione, ed è ho avviato un piano di formazione interna, condotto poi dai partecipanti del gruppo di lavoro.

- *ONAMA ristorazione (Milano)* ...- Obiettivo del progetto: Certificazione ISO 9000.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e analisi dei processi.

Risultati: Prima dell'avvio del Progetto ISO 9000 ho avviato una serie di incontri rivolti al management su temi quali: ottica di processo, gestione del servizio, gruppi di lavoro, miglioramento. La finalità era di promuovere una gestione del cambiamento con adeguata attenzione al personale.

- *PAGLIERI (Alessandria)* - Obiettivo del progetto: Miglioramento del servizio

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e avvio della misurazione della Customer Satisfaction.

Risultati: Dopo una analisi dei dati di Customer Satisfaction (CS) disponibili, ho condotto interviste presso la rete di distribuzione per conoscere i loro punti di vista come "clienti". Inoltre ho tenuto incontri al management su temi della qualità del servizio, progetti di Customer Satisfaction, ottica di processo, miglioramento. Obiettivo era rendere la struttura autonoma nella misurazione della CS e soprattutto nella gestione e utilizzo dei dati raccolti.

- *Interpartner Gruppo AXA (Roma)* - Obiettivo del progetto: Miglioramento delle prestazioni dei quadri.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione.

Risultati: Dopo avere tenuto e incontri a tema rivolti ai quadri e ai dirigenti, è stato promosso un nuovo dialogo fra i due livelli, con un nuovo linguaggio.

- *Comune di Padova / Settore Edilizia Privata (Padova)* - Obiettivo del progetto: Certificazione ISO 9000.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e analisi dei processi.

Risultati: Sulla base dell'analisi dei processi, ho guidato i diversi gruppi di lavoro, specifici per i diversi servizi, verso l'ottimizzazione della gestione dei processi rivolti al cittadino. Ne è risultato un più chiaro e consapevole coinvolgimento del personale nel ruolo di interfaccia del cliente.

- *Fiavet Lombardia (Milano)* - Obiettivo del progetto: Miglioramento della qualità del servizio.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione.

Risultati: Sulla base delle rilevazioni sulle peculiarità del servizio di una Agenzia di Viaggi, condotte con un gruppo di lavoro, ho redatto un Manuale organizzativo e le relative istruzioni, per guidare le attività in ottica di efficacia e di efficienza.

- *Catania Multiservizi (Catania)* - Obiettivo del progetto: Certificazione ISO 9000.

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e analisi dei processi.

Risultati: A seguito degli incontri di formazione e della analisi dei processi condotta sotto la mia guida da gruppi di lavoro, abbiamo registrato una crescita culturale e operativa del personale.

- *Centro Cuore Morgagni (Pedara, Catania)* - Obiettivo del progetto: Certificazione ISO 9000

Contributo: Progettazione dell'intervento. Attività di formazione e di consulenza.

Risultati: Conseguimento della certificazione. A seguito della formazione e dell'analisi dei requisiti, ho guidato verso l'ottimizzazione della gestione delle risorse. E' stato registrato un miglioramento della qualità del servizio verso il paziente e i familiari.

Presso la società di ingegneria Dagh Watson – Milano, settore ambiente e territorio.

1988 - 1993

**1987** Nel ruolo di assistente al Responsabile Commerciale, ha maturato esperienze crescenti nell'ambito della promozione dei servizi offerti e della gestione delle offerte, con relativa responsabilità di gestione diretta della clientela. Ha operato nel settore "Ufficio Offerte" con responsabilità organizzative.

**1976 - 1986** Ha ricoperto incarichi di rappresentanza aziendale e acquisito esperienze nel campo della programmazione ed organizzazione aziendale.

Ha avviato le attività per l'istituzione del Sistema Qualità Aziendale ISO 9000.

Presso l'Istituto CIRM Market Research – Milano, ha svolto :

- indagini di mercato,
- interviste su questionari aperti,
- elaborazione di questionari

Presso il Dipartimento di Biologia Animale dell'Università di Catania, ha svolto attività di ricerca e didattica nel campo etologico, sia animale che umano.

Ha coperto insegnamenti quale professore a contratto. All'attivo oltre 20 pubblicazioni e diverse relazioni in convegni italiani e internazionali.

## **DOCENZA UNIVERSITARIA**

a.a. 2000 –2001. Professore a contratto di "La qualità nei servizi turistici" nel corso "Sociologia del Turismo", presso IULM – Libera Università di Lingue e Comunicazione. Lezioni, esami, tesi.

a.a. 2000-2001. Docente di "La Certificazione della qualità come segnale di mercato", nel corso "Economia della Comunicazione", presso IULM – Libera Università di Lingue e Comunicazione. Lezioni, esami, tesi.

a.a. 1998 –1999. Professore a contratto di "Certificare la qualità" nel corso "Economia della Comunicazione", presso IULM – Libera Università di Lingue e Comunicazione. Lezioni, esami, tesi.

a.a. 1997–1998. Professore a contratto di "Gestione Industriale della Qualità", presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Cassino. Lezioni, esami, tesi.

## **MASTER**

Progettazione, coordinamento e docenza di un Master dedicato alla figura di Quality Manager.

a.a. 2004- 2005 in seconda edizione: "Il Quality Manager: gestire e comunicare al qualità", Università IULM e Galgano Associati.

## **RICONOSCIMENTI**

Nel 2010, il suo impegno viene riconosciuto con il prestigioso Premio Paolo Scolari 2010, conferito dall'UNI.

## **TESTI**

Autore di testi:

E. Leonardi – MANAGER DELLA QUALITÀ – Egea, Milano 2015

E. Leonardi- SCRIVERE PER FARSI CAPIRE – Camera Commercio Milano, Assolombarda e Consorzio Qualità 2014 – e-book

E. Leonardi – DISEGNARE I PROCESSI – Franco Angeli Editore, 2012 - cartaceo e e-book

E. Leonardi – LA GESTIONE DEL SERVIZIO – IL SOLE24 ORE, 2009

E. Leonardi – PADRONI DEL PROPRIO TEMPO – IL SOLE24 ORE, 2009

E. Leonardi – AZIENDA IN JAZZ– IISole24Ore, 2008 2° ED.

E. Leonardi – CAPIRE LA QUALITÀ – IISole24Ore, 2007 2° ed.

E. Leonardi, S. Rossignoli – Un mondo di qualità... che cambia, UNI, 2006

E. Leonardi – Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda – Sperling, Sperling & Kupfer, 2005

E. Leonardi, G. Negro – SERVIRE SUCCESSO– IISole24Ore, 2003

E. Leonardi – GESTIRE IL CAMBIAMENTO. QB E LA QUALITÀ VISION 2000 – UNI, 2001

E. Leonardi – LE NORME ISO 9000 E LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO in  
CONOSCERE LE ISO 9000:2000 . CAMBIAMENTO, CLIENTE, PROCESSI E  
MIGLIORAMENTO CONTINUO – UNI, 2001

E. Leonardi – LA QUALITÀ NEI SERVIZI TURISTICI , in TURISMO E QUALITÀ – Arcipelago Edizioni Milano, 2000

E. Leonardi, F. Barbarino – ISO 9000, SISTEMI QUALITÀ E CERTIFICAZIONE– IISole24Ore, 1998

E. Leonardi, F. Barbarino – SERVIZI DI QUALITÀ– IISole24Ore, 1997

E. Leonardi, S. Rossignoli – IL MONDO DEI SERVIZI E ...LA QUALITÀ – IISole24Ore quotidiano, 1997

E. Leonardi – UN MONDO DI QUALITÀ – IISole24Ore, 1995



## ARTICOLI WEB

### L'IMPRESA GRUPPO 24 ORE

*Il tempo: il bene prezioso del servizio*

*Fare di tutto? No, meglio solo quanto basta, nel lavoro e in vacanza*

*Obiettivo e attività... pari non sono*

*Premiare i reclami, ripaga. Ignorarli è rischioso*

*Bancomat bloccato: disperazione e rabbia. Reazione giustificata?*

*Quando il troppo stropia, anche nella gestione dei reclami*

*Dire di tutto? No, meglio solo quanto basta*

*Il giudizio sul servizio: una sorpresa imprevedibile?*

*Una macchina con le ruote quadrate: è il servizio non progettato*

*La gestione del servizio: da emozione a emozione*

*Procedure? Perché si*

*Quality Manager: si nasce o si diventa?*

*"Responsabile Qualità" o "Quality Manager": cosa cambia?*

### ODONTOIATRIA 33

*Il rapporto medico paziente si basa sullo scambio di emozioni*

*Se il giudizio sul servizio è soggettivo, a cosa serve? Come trasformarlo in elemento positivo per lo studio*

*Ignorare i reclami compromette il sorriso del paziente. Come trasformarli in opportunità*

*Un bene di grande valore: il tempo. Anche per il paziente*

*Per comunicare bene con il paziente: dire solo quanto basta*

*La differenza tra un servizio di livello ed uno mediocre. Guidare il cliente con la comunicazione: alcune regole*

*I panni sporchi si lavano in casa": anche nei servizi sanitari*

*La forza del gruppo: vale anche nel lavoro, non solo nello sport. Figuriamoci quando si deve curare una persona*

*Le regole interne per prevenire il falso potere del sapere, e lavorare meglio*

*L'importanza del ruolo del collaboratore nel saper ascoltare e cogliere gli umori del paziente*

*Confidiamo: la procedura aiuta anche lo studio odontoiatrico*

## **ARTICOLI**

Autrice di oltre numerosi articoli sui temi della gestione del servizio e della applicazione delle ISO 9000:

Portale Professione e Imprese del Sole 24 ORE

ISole24ORE

Unificazione e Certificazione

ISO 9000 + ISO 14000 NEWS

QUALITA'

DE QUALITATE

TREND

IL GIORNALE DEL DIRIGENTE

AMBIENTE E SICUREZZA – ISole24ORE

CERTIFICAZIONE INDUSTRIALE

## **RELATORE A CONVEGNI**

*Principali*

*International Expodental 2014 - Milano. 16-18 ottobre 2014 - PER UN SORRISO DI QUALITÀ: SANO E SODDISFATTO*

*Iranian Society for Quality (ISQ) "LISTENING TO THE CUSTOMER: IS IT WORTHWHILE ?." "SERVICE QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES AND ISO 9000:2000." - First Annual Quality Congress, Tehran, 3rd & 4th November 2002*

*FONDONORMA, ISO 9000: 2000 SERIES: STANDARD REQUIREMENTS AND SERVICE MANAGEMENT. Seminari in Venezuela, luglio 2001*

*ISole24ORE Formazione – COMPETERE CON LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE – Milano, febbraio 2001*

*Gruppo SOI. - PRINCIPI E MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION – Milano, ottobre 2000*

*Systech – LA COMUNICAZIONE: STRUMENTO CHIAVE PER IL CAMBIAMENTO DEI RAPPORTI AZIENDA / CLIENTE - Milano, febbraio 2000*

*EU MED WORKSHOP – ISO 9000 QUALITY PROJECT: MANAGING THE CHANGE – Vieste, aprile 1999*

*Systech – LE METODOLOGIE E LE TECNICHE PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION – Roma, settembre 1998*

*Università di Torino – L'IMPEGNO DI UNA AZIENDA IN UN PROGETTO QUALITÀ – Torino, maggio 1998*

*INLAC Foro Mondial ISO – EL MANEJO DE ISO 9004-2 EN LAS AREA DE SERVICIO – Guadalajara, giugno 1997*

*AIDDA Associazione Imprenditrici Donne Dirigenti d'Azienda – LA LEADERSHIP DELLA DIREZIONE E IL RUOLO DEL FATTORE UMANO NEL SERVIZIO – Rimini, novembre 1996*

*PHARE Project – QUALITY IN SERVICES – Varsavia, marzo 1996*

*AICQ – IL DISSERVIZIO QUALE STRUMENTO DI QUALITÀ – Varese, novembre 1994*

2001 - 2005, Certificato CEPAS come consulente senior nel settore Qualità

1995, Qualifica di "Progettista di Sistemi Qualità nei Servizi". FITA – FONTI CAPITAL, Roma

1995, Qualifica di "Esperto di Settore per la valutazione di Sistemi Qualità nei Servizi". FITA – CONFINDUSTRIA, AISCRIS, Roma

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

PRIMA LINGUA	1976 Laurea in Scienze Biologiche - Università degli Studi di Catania. Votazione 110 e lode.
ALTRE LINGUE	ITALIANO
	INGLESE
• Capacità di lettura	ECCELLENTE
• Capacità di scrittura	ECCELLENTE
• Capacità di espressione orale	ECCELLENTE
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	CREAZIONE, GUIDA, MOTIVAZIONE E COORDINAMENTO DI GRUPPI DI LAVORO
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE .	PROGETTAZIONE, ESECUZIONE E COORDINAMENTO DI PROGETTI IN AZIENDA SU TEMI MANAGERIALI. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	USO PC, PACCHETTO OFFICE
PATENTE O PATENTI	italiana

Dichiaro che le informazioni riportate nel presente Curriculum Vitae sono esatte e veritiere.

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti del decreto legge 196/2003 per le finalità di cui al presente avviso di candidatura.  
Dichiaro che quanto riportato nel presente Curriculum Vite corrisponde a verità, ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Data: 01.10.2015

Firma: Erika Leonardi