



CONSIGLIO DELL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI RAGUSA  
FORMAZIONE CONTINUA 2011

18 - 19 NOVEMBRE 2011

Aula delle Udienze "G. Firrincieli"  
Tribunale di Ragusa

**LA GESTIONE OPERATIVA ED IL MARKETING DELLO STUDIO  
LEGALE**

Corso breve di formazione ed aggiornamento professionale

Introduce e modera:  
Avv. Sergio Guastella

Relatori:  
Avv. Giovanna Stumpo  
Dott. Giulia Picchi

---

o Venerdì 18 novembre 2011, ore 15,30

Avv. Giovanna Stumpo ***"I principi di TQM (Total Quality Management) applicati alla specificità legale"***

- **Orientamento al cliente:** gestione del contatto, della relazione, client care
- **Leadership e Coinvolgimento delle persone:** guidare, allineare, incentivare/gestire, motivare, controllare le risorse interne ed esterne
- **Approccio per processi e sistemico:** individuare, regolamentare, gestire le attività di studio/formalizzare le regole organizzative, controllare la progettazione e sviluppo nel suo andamento
- **Decisioni basate sui dati di fatto:** analisi di dati ed informazioni/ reportistica ai vertici
- **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori:** l'esternalizzazione dei processi di studio, i controlli sui fornitori, la loro gestione integrata
- **Miglioramento continuo:** visione e obiettivi prospettici; mappatura delle criticità, controllo della performance, interventi correttivi

**Dott. Giulia Picchi** *"Il marketing in studio. Prima di fare si deve pensare"*

- **Il contesto e' cambiato:** ecco come si inserisce il marketing nelle nuove regole del gioco
- **Il marketing:** che cosa non e', cos'e'
- **Le fondamenta del marketing strategico:** valori, visione e missione.
- **Analizzare lo status quo:** i clienti, i concorrenti, il contesto
- **Nel cuore del marketing strategico:** fissare gli obiettivi, definire la propria clientela target e i servizi che si vogliono offrire e Posizionarsi in modo chiaro

o **SABATO 19 novembre 2011 ore 9,30**

**Dott. Giulia Picchi** *"marketing operativo, comunicazione e sviluppo dell'attivita': dal saper fare al far sapere"*

- **Le dimensioni del marketing operativo:** le 7 p
- **Offrire un servizio eccellente:** che cosa significa per il professionista e che cosa invece per il cliente
- **Comunicare in modo chiaro:** gli strumenti principali
- **Sviluppare lo studio:** un'altra attivita' da pianificare
- **Un caso di coerenza:** l'esempio dello studio aquarone fracassi

**Avv. Giovanna STUMPO** *"L'organizzare gli adempimenti di normativa cogente (media-conciliazione, privacy e antiriciclaggio) in Studio"*

- **Inquadramento** normativo E deontologico
- **Quali adempimenti, quali ruoli, quali compiti**
- **gli strumenti operativi:** La Modulistica, La Procedura interna, la formazione
- **Il Responsabile Funzionale** di Studio e le altre figure di supporto.

La partecipazione alle due giornate del convegno dà diritto all'attribuzione di n. 8 crediti formativi di cui 2 di deontologia.

La quota di partecipazione è di € 20,00

Prenotazione entro le ore 12,00 del 16.11.2011, presso la Segreteria dell'Ordine.