



GLI STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI ICE - AGENZIA

SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA ICE

INFORMAZIONI GENERALI E DI PRIMO ORIENTAMENTO

Il servizio si propone di fornire Informazioni generali e di primo orientamento sulle possibilità di esportazione, internazionalizzazione e accesso a mercati di potenziale espansione per l'impresa interessata, prima di affrontare analisi di mercato più specifiche.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta

STATISTICHE DI COMMERCIO ESTERO PERSONALIZZATE

Il servizio consiste in elaborazioni statistiche richieste dall'impresa per specifiche esigenze e realizzate dall'Ufficio Pianificazione Strategica, Studi e Rete Estera o fornite dagli Uffici dell'ICE - Agenzia all'estero

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.

RICERCA PROFESSIONISTI LOCALI

Il servizio consiste nella selezione e conferma sulla disponibilità di professionisti locali (interpreti, traduttori, avvocati, commercialisti, tecnici, consulenti, organizzazioni specializzate, società di certificazione, studi tecnici, ecc.) ed eventuale organizzazione del primo appuntamento.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Trasmissione dell'elenco dei professionisti/collaboratori, generalmente iscritti ad albi professionali, in linea di massima, entro i 5 gg. lavorativi successivi.
- L'elenco contiene i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail).
- Aggiornamento dei dati al trimestre precedente la ricerca.
- Sostituzione dei dati inesatti.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

IL TUO PRODOTTO SUL MERCATO

Il servizio consiste in una guida realizzata dagli uffici dell'ICE - Agenzia all'estero sulla situazione del paese di riferimento e sul settore specifico, corredata da vari dati riguardanti il prodotto di interesse.

Contiene:

- dati di mercato (cenni congiunturali, informazioni contrattuali, disciplina del lavoro, ecc.)
- dati di prodotto (interscambio, informazioni doganali, fiscali e tecniche, principali fiere, benchmarking dei concorrenti, liste nominativi, ecc.).

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Aggiornamento dei dati al trimestre precedente la ricerca.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

RICERCHE DI MERCATO PERSONALIZZATE

Il servizio si propone di valutare le concrete possibilità di introduzione del prodotto nei singoli mercati.

Contiene:

- Breve nota congiunturale economico-finanziaria del Paese
- Analisi della domanda del settore d'interesse dell'azienda italiana
- Analisi della distribuzione del prodotto italiano
- Analisi della concorrenza
- Principali eventi e manifestazioni locali del settore.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento.
- Invio del preventivo al cliente entro 10 gg. dal primo riscontro.
- Elaborazione della ricerca di mercato, direttamente o tramite agenzia specializzata, sulla base della seguente strutturazione di massima, salvo diverso accordo con il cliente.
- Trasmissione della ricerca di mercato al committente, entro 45 gg. dall'accettazione del preventivo.

IL TUO CONSULENTE PER L'ESTERO

Il servizio si propone di fornire un piano di marketing personalizzato per l'internazionalizzazione dell'attività del cliente.

Per l'erogazione del servizio sarà nominato un Personal Advisor, operante presso la Sede di Roma o l'Ufficio ICE – Agenzia di Milano, che assisterà l'azienda per almeno un anno,

la cui consulenza verrà quotata in aggiunta al costo dei servizi erogati dai singoli uffici dell'ICE - Agenzia all'estero.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento
- Esame congiunto tra PA e azienda delle possibilità di internazionalizzazione;
- Selezione dei mercati, effettuata in funzione del prodotto e delle opportunità di sbocco;
- Guida personalizzata del PA per l'acquisto di servizi di orientamento e di conoscenza sui mercati di interesse;
- Erogazione del servizio a pagamento, secondo Catalogo;
- Monitoraggio e coordinamento dei servizi;
- Esame congiunto dei risultati dei servizi ottenuti dall'azienda;
- Definizione di successive azioni e strategie per entrare su altri mercati.

COORDINAMENTO RICHIESTE PLURISERVIZI

Il servizio si propone di agevolare le aziende italiane che richiedono servizi rivolti a più mercati esteri, mediante il coordinamento effettuato dalla Sede dell'ICE - Agenzia a Roma o dell'ufficio dell'ICE - Agenzia a Milano.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal suo ricevimento
- Coinvolgimento degli uffici esteri interessati;
- Uniformità dei preventivi e contenuti dei servizi proposti dagli uffici;
- Monitoraggio della regolare fornitura dei servizi, in linea con le richieste aziendali e gli standard di qualità.

RICERCA CLIENTI E PARTNER ESTERI

Il servizio si propone di individuare uno o più clienti e partner esteri potenzialmente interessati a collaborare con l'azienda italiana, al fine di attivare nuove e concrete opportunità di business.

Standard Qualitativi del servizio:

- Controllo preliminare sulle fonti disponibili, per verificare se esistano nel paese controparti del tipo richiesto dal cliente con successivo invio della documentazione dell'azienda richiedente il servizio.
- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta ed invio del preventivo entro i 5 giorni successivi solo in caso di analisi preliminare positiva.
- Accertamento del potenziale interesse degli interlocutori locali, una volta ricevuto il preventivo firmato per accettazione.
- Follow-up telefonico per verificare l'avvenuto ricevimento del materiale inviato e per riscontrare l'interesse all'offerta.

- Trasmissione alla ditta committente della lista delle imprese contattate e di un rapporto contenente le loro osservazioni sull'offerta, entro i 30 gg. Successivi all'accettazione del preventivo.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

ORGANIZZAZIONE INCONTRI D'AFFARI

Il servizio si propone di far incontrare direttamente l'operatore italiano con i clienti da lui stesso segnalati o con i potenziali partner selezionati da un Ufficio della rete estera.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Invio del preventivo, in linea di massima, entro 5 gg. lavorativi successivi.
- Selezione da parte dell'Ufficio ICE dei potenziali partner dell'azienda italiana interessati agli incontri o verifica del concreto interesse agli incontri da parte degli operatori esteri segnalati dall'azienda italiana.
- Trasmissione delle schede degli operatori locali interessati agli incontri, contenenti i dati anagrafici con indirizzo completo (inclusi numero di telefono e fax, e-mail aziendale e della persona di contatto), il profilo aziendale ed altri dettagli richiesti dal committente, entro 30 gg. lavorativi dalla ricezione del preventivo firmato.
- Fissazione del calendario degli incontri presso i locali dell'Ufficio ICE – Agenzia o presso sale esterne, in base alle indicazioni fornite dall'azienda italiana circa la durata di permanenza e il luogo prescelto per gli incontri, previo accordo con gli operatori locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra indicati.

INFORMAZIONI RISERVATE SU IMPRESE ESTERE

Il servizio fornisce informazioni sull'affidabilità e solvibilità degli operatori esteri. Viene effettuato tramite l'intervento di un'Agenzia esterna specializzata, selezionata annualmente tramite gara effettuata dalla Sede dell'Ice – Agenzia di Roma.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta, con invio del preventivo, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Trasmissione del rapporto informativo entro 7 gg. lavorativi dalla ricezione del preventivo firmato, e comunque non appena ricevuto dall'agenzia fornitrice del servizio.
- Il rapporto contiene le seguenti informazioni aggiornate (di cui alcune potrebbero non essere disponibili, a seconda del paese) :
 - Ragione sociale
 - Indirizzo
 - Telefono, fax e sito web (se disponibile)
 - Attività esercitata
 - Forma giuridica

- Dati costitutivi
- Situazione finanziaria
- Giudizio riassuntivo e sintetico sulla situazione economico-finanziaria e sulla solvibilità
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra indicati.

EVENTI PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Sono servizi di supporto all'attività di promozione delle aziende italiane, al di fuori del Programma Annuale delle Attività Promozionali dell'Ice – Agenzia. Consistono in un mix di strategie ed azioni di marketing operativo, pubblicità, promozione e relazioni pubbliche.

Includono:

- partecipazione individuale a fiere e mostre autonome;
- distribuzione materiale informativo in occasione di eventi promozionali;
- organizzazione di convegni e simposi tecnologici;
- organizzazione di presentazioni aziendali;
- organizzazione di conferenze stampa;
- missioni in Italia di operatori e giornalisti esteri;
- azioni promozionali presso i punti vendita;
- organizzazione di seminari, degustazione di vini e di prodotti alimentari per operatori, giornalisti e opinion leader;
- iniziative di formazione nazionale e internazionale.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della stessa;
- Invio gratuito della Scheda Informativa della Fiera nei successivi 10 gg. lavorativi, con i seguenti dettagli:
 - Denominazione esatta della manifestazione d'interesse;
 - Livello (internazionale, nazionale, locale) e periodicità di svolgimento;
 - Settore merceologico;
 - Data (fissata o presunta);
 - Termini di scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione;
 - Ente organizzatore (completo dei dati anagrafici);
- Superficie complessiva della manifestazione;
- Costi area nuda ed allestimento di base, a cura dell'Ente Fiera
- Paesi esteri partecipanti ed eventuali limitazioni alle partecipazioni straniere;
- Numero complessivo degli espositori (nazionali ed esteri);
- Numero espositori e visitatori della precedente edizione e relative nazionalità di provenienza (nel caso di Fiera preesistente);
- Invio della proposta organizzativa della partecipazione alla Fiera, se richiesta dal cliente.
- Invio del preventivo, in base alle azioni concordate col cliente, entro i 10 gg. lavorativi successivi alla sua specifica richiesta
- Organizzazione della partecipazione fieristica, se richiesta.
- Incontro con il cliente a conclusione dl servizio erogato.

- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini sopra evidenziati.

PUBBLICITÀ PERSONALIZZATA SU MEDIA ESTERI

Servizi che vanno dalla singola inserzione fino alla pianificazione di piani pubblicitari personalizzati, con selezione dei media più indicati, sviluppo dei contatti e redazione dei testi, sulla base di materiale fornito dall'utente e/o elaborato dagli uffici dell'ICE -Agenzia all'estero, eventualmente in collaborazione con esperti locali.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della stessa;
- Invio di un piano di comunicazione entro i successivi 10 gg. lavorativi con i seguenti dettagli:
 - *Selezione della testata prescelta, indicandone tiratura, tipologia, target lettori;*
 - *Costi degli spazi per l'inserzione;*
 - *Indicazione delle tipologie di inserzione per ordine di grandezza;*
 - *Indicazione di modalità e tempi di realizzazione;*
 - *Traduzione ed adattamento agli usi e tecniche di comunicazione locali del testo fornito dal cliente;*
 - *Per le inserzioni on line, inserimento del banner pubblicitario o altre forme di visibilità su web della ditta sui siti delle principali testate giornalistiche locali, sui portali settoriali o a larga diffusione.*
- Invio del preventivo, in base alle azioni di comunicazione concordate col cliente, entro i successivi 5 gg. lavorativi alla sua specifica richiesta
- Invio di un breve rapporto sul servizio effettuato, entro 10 gg. dal ricevimento della rivista su cui è stata effettuata l'inserzione.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

INTERVENTI PER QUESTIONI LEGALI, DOGANALI E FISCALI (RECUPERO TASSE LOCALI)

Il servizio si prefigge di assistere il cliente nella soluzione delle problematiche di natura legale, doganali e fiscali legate ai processi di internazionalizzazione dell'impresa.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta, con invio del preventivo, entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Apertura dossier e presentazione delle domande per il rimborso delle tasse locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

CONSULENZA PER L'INVESTIMENTO ALL'ESTERO

Il servizio si propone di ricercare aree di mercato e potenziali controparti per il cliente interessato ad investimenti da sostenere laddove abbiano l'effetto di far acquisire lavoro in Italia.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riconcontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Invio del preventivo, in linea di massima, entro i 10 gg. lavorativi successivi.
- Realizzazione analisi preliminare
- Ricerca controparti
- Verifica di pre-fattibilità
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

CONSULENZA, SOSTEGNO ED ASSISTENZA PER LA PARTECIPAZIONE A GARE

Il servizio si propone di assistere il cliente nella partecipazione alle gare internazionali.

Standard Qualitativi del servizio:

- Riconcontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Reperimento bandi di gara, consulenza, anche tramite professionisti, per compilare le domande di partecipazione ai bandi;
- Informazioni sulle aziende aggiudicatrici, ove possibile, e possibilità di organizzazione incontri con le aziende aggiudicatrici;
- Assistenza, anche tramite professionisti, nella fase di stipula degli accordi per una corretta strutturazione degli stessi, sulla base di norme e consuetudini locali.
- Indicazione dei motivi del ritardo, nel caso non fosse possibile rispettare i termini indicati.

RICERCA DI PERSONALE IN LOCO, REPERIMENTO LOCALI, EDIFICI, TERRENI

Standard Qualitativi del servizio:

- Riconcontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta.
- Ricerca e preselezione, in loco, di personale manageriale, amministrativo e tecnico, con l'obiettivo di fornire una "rosa" di candidati idonei, tra cui effettuare la scelta finale.
- Ricerca e selezione di locali, uffici, immobili e terreni all'estero.

UTILIZZO STRUTTURE ICE

Presso diversi uffici dell'ICE - Agenzia sono disponibili sale, stanze e attrezzature che possono essere messe a disposizione per organizzare eventi o per periodi limitati e

secondo disponibilità. Il servizio potrà comprendere recapito postale e telefonico, servizi di segreteria, utilizzo postazioni di lavoro attrezzate o altro da concordare

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta e invio del preventivo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta, contenente elenco dettagliato delle attrezzature messe a disposizione dell'azienda per il periodo richiesto.

ASSISTENZA PER LA SOLUZIONE DI CONTROVERSIE

Il servizio consiste nella ricerca di una soluzione amichevole delle controversie di natura commerciale tra aziende italiane ed estere

Standard Qualitativi del servizio:

- Riscontro della richiesta entro 3 gg. lavorativi successivi al ricevimento della richiesta.

SERVIZI DI PROMOZIONE

PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE PROMOZIONALI ORGANIZZATE DALL'ICE AGENZIA

Scopo del servizio:

Incrementare le opportunità commerciali, diffondere l'immagine e promuovere l'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare piccole e medie, attraverso la partecipazione a iniziative promozionali sui mercati esteri e sul territorio.

Modalità di erogazione:

L'adesione all'iniziativa va manifestata con l'inoltro del modulo "domanda di ammissione", di norma allegato a una circolare informativa che contiene gli elementi essenziali del servizio, i criteri di ammissione e l'indicazione della quota di partecipazione, se prevista. Il modulo, fornito dall'Agenzia, deve essere restituito entro i termini indicati. L'erogazione dei singoli elementi che compongono il pacchetto di servizi può, in alcuni casi, essere effettuata con una tempistica differenziata, in base alle caratteristiche specifiche dell'iniziativa e di quanto indicato nella circolare.

Caratteristiche e contenuti del servizio: (contenuti specifici indicati in circolare)

- Pubblicizzazione dell'iniziativa in Italia con notizie sul mercato e sul settore di riferimento, per la raccolta delle adesioni e la selezione dei partecipanti.
- Realizzazione e stampa di un catalogo con inserimento dei profili delle aziende partecipanti.
- Predisposizione della location e dei servizi connessi (padiglione italiano nel caso di fiera, sala convegni se si tratta di seminari e workshop, aula per i corsi di formazione, ecc.).
- Inviti ai visitatori locali con recall telefonico e invio del catalogo.

- Inserzioni pubblicitarie su periodici settoriali, testate e quotidiani e altre azioni di comunicazione.
- Possibili azioni collaterali quali conferenze stampa, seminari, degustazioni, giornate d'Italia, sfilate ecc.
- Realizzazione e distribuzione di cartelle informative ai partecipanti contenenti, di norma, congiuntura economica, dati statistici, normativa doganale e fiscale, proprietà intellettuale, elenco principali aziende italiane presenti sul mercato, importatori, associazioni di riferimento.
- Inserimento nella "made in Italy business directory" con vetrina virtuale, se richiesto.
- Feed back evento.
- Eventuali servizi personalizzati, se richiesti, sono quotati a parte.

TABELLA INDICATORI PER LE INIZIATIVE PROMOZIONALI				
Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Multicanale	Canali di pubblicizzazione iniziativa: e-mail personalizzate, sito internet, Media, Newsletter, informazioni tramite web, telefono e fax su come accedere al servizio	Nr. Canali funzionanti su nr. Canali esistenti	75%
		Frequenza aggiornamento Programma Promozionale on line (sito istituzionale)	quotidiano	si
Tempestività	Tempestività	Frequenza invio newsletter sull'attività promozionale nel mondo con link a circolari informative/organizzative delle singole iniziative	mensile	Si
		Pubblicazione sul sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore e del funzionario incaricato dell'iniziativa nonché dell'Ufficio della Rete coinvolto	Aggiornamento costante su web e su tutte le comunicazioni. Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio	Si
Trasparenza	Responsabile del Servizio/Personale di contatto	Indicatori su Circolari, Contratti, Regolamenti di partecipazione	Sito istituzionale; Invio con circolare informativa/organizzativa	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazione puntuale su quote di partecipazione e spese a carico dell'utente se previste	Informazione disponibile sulla circolare	Si

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata con riferimento a Contratto (modulo di partecipazione) e Regolamento	Nr. Di reclami o riscontri negativi accolti sulla conformità del servizio agli standard individuati rispetto al nr. Totale di operatori partecipanti	5%
	Affidabilità Compiutezza	Rispondenza ai contenuti della circolare organizzativa	Nr. di reclami o riscontri negativi accolti (=giudizi < 3 nei questionari di customer satisfaction) rispetto al nr. totale di operatori partecipanti	5%
		Esaustività della prestazione erogata considerando la manifestazione nel suo complesso	Nr. di reclami o riscontri negativi accolti sulla manifestazione (=giudizi < 3 nei questionari di customer satisfaction in relazione al quesito "giudizio globale sull'iniziativa) rispetto al nr. totale di operatori partecipanti	5%

SERVIZI DI FORMAZIONE

1. Corsi di formazione per piccole e medie imprese

Scopo del servizio:

Formare il PMI sulla tematiche dell'internazionalizzazione.
Supportare le PMI nelle fasi di scelta e di accesso ai mercati esteri.

Modalità di erogazione:

Formazione in aula e consulenza personalizzata alle PMI partecipanti.

Caratteristiche e contenuti del servizio erogato :

- Faculty ICE con docenti di provata esperienza nei corsi di formazione dell’Agenzia. Docenti con esperienze aziendali, oltre che accademica.
- Valutazione dei docenti superiori al limite di accedibilità (3,5/5), fissato dagli indicatori qualitativi di processo ISO 9001.
- Impegno di frequenza richiesto alle PMI di almeno il 75% della formazione in aula.
- Articolazione e durata della formazione in aula dei corsi: non meno di 6 moduli didattici di 7 ore ciascuno fino a un massimo di 10 moduli.
- Consulenza personalizzata: media di 20 ore/azienda.

TABELLA INDICATORI PER CORSI ALLE PMI				
Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta elettronica	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Si
Tempestività	Tempestività	Tempi di apertura delle circolari per PMI	Nr. settimane	6
		Tempi di risposta alle richieste di informazioni	Nr. giorni	3
		Intervallo tra chiusura termini di candidatura e selezione PMI	Nr. settimane	2
		Intervallo tra selezione e avvio del corso	Nr. settimane	2
Trasparenza	Pubblicizzazione	Informazioni generali sul corso	Circolare multicanale, annuncio stampa, mailing a banche dati aziendali	Si
	Pubblicizzazione	Informazioni specifiche sul corso	Programma didattico con nominativi dei docenti	Si
	Personale di riferimento per le PMI durante il corso	Nominativo e contatto della persona di riferimento	Contatto diretto (telefono, e-mail)	Si
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato a quanto previsto nel programma formativo	Dr. moduli didattici in aula e nr. ore di affiancamento in azienda	100%

	Affidabilità	Corrispondenza ai requisiti ISO e agli standard qualitativi specifici della prestazione erogata	Certificazione ISO 9001	100%
			Nr. dei riscontri/osservazioni negative sui contenuti formativi e sulla consulenza personalizzata in rapporto al nr. di aziende coinvolte	20%
	Compiutezza	Realizzazione e completamento dell'intero percorso formativo	Nr. PMI che hanno partecipato alle fasi in aula e in azienda rispetto all'intero progetto	80%

2. Corsi post laurea di specializzazione in commercio estero (CorCE e altri corsi simili)

Scopo del servizio:

Formare quadri specializzati destinati a essere impiegati, presso piccole e medie imprese, consorzi e associazioni, in attività volte allo sviluppo degli scambi con l'estero e dei processi di internazionalizzazione delle aziende.

Modalità di erogazione:

Formazione in aula, stage in Italia presso PMI, Consorzi, Associazioni impegnate nei processi di internazionalizzazione, stage all'estero per realizzare un Project work per conto dell'azienda.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Processo di selezione degli allievi formalizzato e finalizzato a identificare potenzialità, attitudini e motivazioni dei candidati a ricoprire funzioni manageriali (analisi del curriculum studi e professionale, prove scritte, test psico-attitudinali, prove dinamiche di gruppo, colloqui individuali motivazionali e di orientamento).
- Elaborazione del calendario didattico e organizzazione della fase d'aula con rispetto dei tempi e dei contenuti rispetto al programma proposto.
- Selezione di un elenco di imprese potenzialmente interessate a ospitare in stage e eventualmente ad assumere gli allievi con organizzazione dei relativi colloqui conoscitivi.
- Invio alle imprese selezionate della convenzione di tirocinio per l'avvio della fase di stage in Italia.
- Organizzazione della fase estera dello stage con l'individuazione del paese di riferimento e del Project work.

- Esame finale e verifica della percentuale di *placement* raggiunta.

TABELLA INDICATORI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE				
Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come usufruire del servizio	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Si
Tempestività	Tempestività	Tempi di riscontro della richiesta di informazione	Nr, giorni lavorativi necessari per risposta	3
		Tempi di realizzazione del corso dalla scadenza del bando	Nr. giorni per l'avvio del corso	45gg
Trasparenza	Pubblicizzazione	Informazioni generali e specifiche del Corso	Pubblicazione Bando di selezione sul web e su canali di comunicazione vari	Si
	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il Corso	Informazioni disponibili su tutte le comunicazioni relative al servizio	Si
Efficacia	Conformità	Realizzazione della fase d'aula Realizzazione della fase stage	Nr. Di allievi formati e stage effettuati rispetto a quelli preventivi	95%
	Affidabilità	Corrispondenza delle prestazioni erogate ai requisiti ISO e Asfor (per il CorCE De Franceschi) e gli standard qualitativi specifici	Nr. riscontri aziendali negativi su nr. totale allievi	10%
	Compiutezza	Esautività e attinenza della programmazione didattica rispetto all'obbiettivo prefissato	Percentuale di soddisfazione degli allievi sulla docenza Percentuale di assunzioni su nr. totale allievi	Minimo 3,5 su 5 70% e 80% (solo per CorCE De Franceschi)

3. **Corso di formazione per stranieri**

Scopo del servizio:

Contribuire alla formazione e aggiornamento di imprenditori, funzionari pubblici e manager stranieri.

Modalità di erogazione:

Il servizio è erogato nel Paese estero di riferimento o in Italia, previa presentazione di domanda di partecipazione e selezione sulla base dei posti disponibili. Qualora venga organizzato in collaborazione o per un Ente pubblico estero la selezione dei candidati avviene da parte dello stesso Ente. La richiesta di partecipazione va inviata all'Ufficio ICE del Paese estero.

Gratuito. Durata e caratteristiche del Corso variano a seconda delle disponibilità di budget, della tipologia di partecipanti o specifici accordi con l'Ente partner.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Procedura certificata ISO 9001:2008.
- Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE.
- Programma didattico adattato alle caratteristiche dei partecipanti (settore merceologico e/o profilo professionale).
- Materiale didattico tradotto nella lingua veicolare del Corso.
- Servizio interpretariato per i Corsi realizzati in lingua locale.
- Assistenza in aula da parte di personale ICE e tutor.

Servizio: Corso di formazione per stranieri				
Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Accesso agli Uffici	Nr. giornate lavorative con apertura al pubblico sul Nr. totale di giornate lavorative	100%
	Multicanale	Informazioni tramite web, telefono, fax e posta su come aderire al servizio	Funzionamento sempre attivo di almeno un canale	Sì
Tempestività	Tempestività	Tempi di comunicazione dell'ammissione al Corso e conferma del periodo di realizzazione da parte dell'Ufficio ICE Estero	Nr. massimo di giorni lavorativi per invio comunicazione prima della data di inizio del Corso	10
Trasparenza	Responsabile del servizio	Pubblicazione su sito web e su tutte le comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore	Aggiornamento costante sul web e su tutte le comunicazioni	Sì

	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio	Informazioni disponibili su tutta la documentazione relativa al servizio	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Per i Corsi realizzati in Italia, indicazione delle eventuali spese a carico dell'utente	Informazione disponibile sulle "condizioni di partecipazione"	Si
Efficacia	Conformità	Corrispondenza della prestazione erogata alla procedura di Qualità ISO 9001:2008.	Nr. massimo di non conformità del servizio registrate annualmente	3
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore	<u>Nr. di Corsi effettuati rispetto al Nr. totale di Corsi pubblicizzati</u>	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruttore	Rispetto degli indici obiettivo annuali fissati nell'ambito del sistema Qualità ISO 9001:2008 (valutazione docenti e corso)	95 %

4. Corso di formazione on-line

Scopo del servizio:

Accrescere le conoscenze e le competenze delle PMI italiane al fine di poter meglio valutare le opportunità di internazionalizzazione e orientare quindi le scelte operative dell'azienda stessa attraverso una modalità maggiormente fruibile.

Modalità di erogazione:

Corso on-line in modalità blended, con lezioni multimediali in audio/video ma anche giornate di formazione in aula e incontri on-line. Il servizio è erogato a seguito di una pubblicizzazione e di una selezione effettuata sulla base dei criteri individuati. Prevede inoltre una quota di partecipazione a carico dell'utente.

Caratteristiche e contenuti del servizio:

- Assistenza di tutor esperti durante tutta la durata del corso.
- Docenti esperti nelle materie di competenza registrati nella Banca Dati Docenti del Dipartimento Formazione ICE -. Agenzia
- Interventi di approfondimento da parte di professionisti esperti nel mercato/settore/materia di interesse.
- Metodologia didattica standardizzata con supporto di un esperto e-Learning conformata alle esigenze delle imprese.
- Materie dei corsi individuate a seguito di un'indagine CENSIS sui fabbisogni formativi delle PMI italiane.
- Utilizzo di strumenti multimediali facilmente accessibili via web e caratterizzati da un'elevata flessibilità di fruizione.

TABELLA INDICATORI CORSI DI FORMAZIONE ON-LINE

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Risultato atteso
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Accesso agli Uffici	Le tre giornate di incontri in presenza previsti da ciascun corso	100%
	Multicanale	La pubblicizzazione viene effettuata tramite web e stampa specializzata	Funzionamento sempre attivo su web	Sì
Tempestività	Tempestività	Date di inizio e fine corso indicate nella pubblicizzazione	Corrispondenza dell'inizio del corso con il giorno dichiarato nella pubblicizzazione	Sì
Trasparenza	Responsabile del servizio	Pubblicazione su sito web e su tutte le principali comunicazioni del nominativo del responsabile dell'Ufficio erogatore	Aggiornamento costante sul web e su tutte le principali comunicazioni	Sì
	Personale di contatto	Indicazione del nominativo della persona di riferimento per il servizio su tutte le comunicazioni	Informazioni disponibili su tutte le comunicazioni relative al servizio	Sì
	Eventuali spese a carico dell'utente	Informazioni precise sui costi a carico dell'utente esplicitate nella pubblicizzazione	Informazioni riportate nella pubblicizzazione	Sì
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio erogato a quanto esposto in fase di progettazione	Rispetto del Regolamento del corso e del relativo Programma didattico	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore	Questionari di customer satisfaction con valutazioni positive riguardo alla soddisfazione generale sul corso	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Questionari di customer satisfaction con valutazioni positive riguardo al raffronto tra risultati attesi e risultati ottenuti	90%