

## PERCORSO FORMATIVO “AUDIT IN INCOGNITO – MYSTERY AUDIT UNI/TS 11312-1 IN RIFERIMENTO ALLA UNI PdR 131:2022”

Il percorso formativo “**AUDIT IN INCOGNITO – MYSTERY AUDIT UNI/TS 11312-1 IN RIFERIMENTO ALLA UNI PdR 131:2022**”, organizzato da Q-Aid Academy & Management, è un **corso di 7 ore di formazione** che sviluppa conoscenze e competenze volte a programmare, condurre ed eseguire Mystery Audit con particolare riferimento alla UNI PdR 131 sull’Accessibilità delle strutture ricettive e degli impianti sportivi.

### Descrizione

Il Mystery Audit è un **audit non dichiarato** e condotto in modo non riconoscibile, avente la caratteristica di simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un’organizzazione che eroga servizi, compresi eventuali prodotti associati, allo scopo di **rilevare la qualità del servizio erogato**.

E’ uno strumento innovativo per la valutazione delle performance degli addetti nell’erogazione del servizio e ancor di più uno strumento per aiutare i manager a migliorare il servizio offerto al cliente. **La conoscenza delle regole del Mystery Audit è un requisito previsto per completare le competenze degli Auditor UNI PdR 131.**

### Attestato

I partecipanti che avranno superato l’esame finale riceveranno un ‘Attestato di qualifica’. Per tutti i partecipanti è prevista l’emissione di un ‘Attestato di partecipazione’.

### Date e modalità di svolgimento

24 febbraio 2023 – dalle 15.00 alle 19.00

25 febbraio 2023 – dalle 09.30 alle 12.30

**Durata 7 ore - FAD su Piattaforma MS Teams.**

Il link per la partecipazione al corso sarà inviato ai discenti regolarmente iscritti.

### Q-AID ACADEMY & MANAGEMENT

SEDE LEGALE E OPERATIVA:

**MILANO** • 20124 • Via Vittor Pisani, 8

C.F./P.IVA 03597480163 • REA di MI n° 2507050

Cap. Soc. euro 200.000,00 i.v. • q-aid@pec.it

[www.q-aid.it](http://www.q-aid.it)

SEDE OPERATIVA:

**BRESCIA** • 25125

LE TRE TORRI • Via Flero, 46

Tel. +39 030 44751

[segreteria@q-aid.it](mailto:segreteria@q-aid.it)

### Offerta economica

- ✓ Costo per singolo partecipante **300,00 Euro + IVA**
- ✓ Costo per ulteriori iscritti dopo il primo della stessa società/organizzazione **250,00 Euro + IVA**

### Requisiti

E' raccomandata una buona conoscenza della **Norma UNI EN ISO 19011:2018 – Linee guida per Audit di Sistemi di Gestione.**

### Documenti richiesti

Documento di identità.

Per iscrizioni [clicca qui](#)

Il pagamento avverrà vista fattura e comunque almeno sette giorni prima dell'inizio del corso.

Rinunce alla partecipazione dovranno essere comunicate almeno sette giorni prima la data di inizio del percorso formativo per ottenere il rimborso della cifra versata.

Oltre tale data non sono previste restituzioni della quota di partecipazione.

Per info

[info@q-aid.it](mailto:info@q-aid.it)

**030 477 51**

### Q-AID ACADEMY & MANAGEMENT

SEDE LEGALE E OPERATIVA:

**MILANO** • 20124 • Via Vittor Pisani, 8

C.F./P.IVA 03597480163 • REA di MI n° 2507050

Cap. Soc. euro 200.000,00 i.v. • [q-aid@pec.it](mailto:q-aid@pec.it)

[www.q-aid.it](http://www.q-aid.it)

SEDE OPERATIVA:

**BRESCIA** • 25125

LE TRE TORRI • Via Flero, 46

Tel. +39 030 44751

[segreteria@q-aid.it](mailto:segreteria@q-aid.it)