

Indice del libro QUANDO GLI ITALIANI LAVORANO BENE

Introduzione, di *Carla Curina Cucchi* e *Gian Carlo Cocco*

1. Criteri ed azioni del lavorare bene, di *Gian Carlo Cocco*

1. Dalla missione alla visione: la conciliazione tra organizzazione e libertà nel Rinascimento aziendale
2. Etica ed estetica del lavoro
3. La qualità vera
4. I presupposti e la pratica della qualità vera
5. Esiste una formula ed un percorso strategico per lavorare bene?

2. Gruppo Coin, di *Luisella Fallabrino*

1. Chi siamo e cosa facciamo
2. La qualità nella grande distribuzione
3. Coin e la Qualità Globale
4. La Qualità nella relazione con il cliente
5. I nostri programmi futuri

3. Himont, di *Elio Crespi* e *Maria Occhipinti*

1. Introduzione
2. Qualità Totale
 - 2.1. Obiettivi
 - 2.2. Cliente esterno
 - 2.3. Cliente interno
 - 2.4. Coinvolgimento dei dipendenti
 - 2.5. Formazione
 - 2.6. Riconoscimento
3. Vendor Rating
4. Certificazione
5. Conclusioni

4. CEI Holding, di *Alberto Zoni e Giancarlo Pintor*

1. Un brusco risveglio
2. Che fare?
3. La nuova idea
4. Il coinvolgimento
5. Le prime iniziative
 - 5.1. Progetto informatizzazione
 - 5.2. Progetto Qualificazione Fornitori
6. La nuova sfida

5. Standa, di *Clara De Braud e Franco Fabbri*

1. Le premesse, la missione e le strategie
2. Il contesto ed i primi passi
3. Lo sviluppo del modello di Eccellenza Standa
4. Gli strumenti
5. Il futuro

6. Istituto dei tumori, di *Gemma Martino*

7. Brek Ristoranti, di *Marina Bastianello e Mario Stiore*

1. Premessa
2. Le origini e la trasformazione della formula commerciale nel tempo
3. Brek e gli altri
 - 3.1. I clienti
 - 3.2. Le risorse umane
 - 3.3. I fornitori
4. Conclusioni

8. Autogrill, di *Claudio Crosta*

1. Chi è l'Autogrill
2. Anni '80-'90: clamorosa metamorfosi
3. Le origini del successo - le iniziative di relazioni interne
4. I Circoli di Qualità in Autogrill
 - 4.1. Il viaggio in Giappone
 - 4.2. La prima presentazione alla direzione
5. Che cosa è un Circolo di Qualità
6. Crescita dei Circoli di Qualità in Autogrill

9. Italtel, di *Antonio Maggi e Giovanni Mattana*

1. La consapevolezza - Il primo passo (inizio 1989)
2. Scegliere l'approccio (1989, seconda metà)
3. Ma come procedere nella nostra azienda?
Verso una nuova tecnologia organizzativa
 - 3.1. Vincere il demone dell'incoerenza
4. Inizia l'azione (prima metà 1990)
5. Arrivano le nuove armi
6. Viene fissato il primo macro-obiettivo
7. Il fronte si allarga (1991)
8. Si avvicina il primo momento della verità: riusciremo a conquistare il primo macro-obiettivo? (metà 1992)
9. In vista del primo macro-obiettivo (fine 1992)
10. Il percorso, l'apprendimento, le nuove sfide

Appendice

Le aziende

Hanno contribuito