



# Il **Mystery Auditing** come porta dell'innovazione

## Sponsor dell'evento



## Evento **ONLINE**

**ISCRIVITI ONLINE**



Posti **in presenza**  
**riservati** su invito  
emesso dallo sponsor

## **PROGRAMMA**

### **Introduzione alla giornata**

Demetrio Gilormo - Presidente AICQ SICEV

### **Presentazione dell'Associazione Mystery Auditing Italia**

Costantino Cacciamani - Presidente AMAI

### **Il metodo dell'Audit in Incognito e le sue applicazioni innovative**

Marzia Monacelli - Relatrice di norma UNI 11312

### **Case Study: Mystery Walking sui Cammini Italiani**

Valerio Sivieri - Referente del Comitato Sviluppo & Innovazione AMAI

### **Il valore della Progettazione nel processo di Audit in Incognito**

Paola Veneziani - Project Director di MyNoiLab srl

### **Case Study: il Mystery Public presso l'Acquedotto Pugliese, il metodo applicato ad una SPA a Governance Pubblica**

Marco Carabellese - Direttore Customer Management  
Antonia Monno - Responsabile Customer Experience e Innovazione

### **Dibattito e chiusura lavori**