



gruppo che rappresenta la compiuta realizzazione della scelta strategica da cui era iniziata due anni fa la trasformazione di Fiera Milano: la separazione della proprietà del quartiere dalla gestione e la massima valorizzazione dei servizi, individuati non solo come un essenziale fattore di competitività ma anche come l'area di business con le più interessanti prospettive di espansione, essendoci scarse possibilità – almeno fino all'entrata in attività nel 2005 del Polo esterno – di espandere la tradizionale attività di affitto degli spazi.

La scommessa sui servizi si è rivelata vincente, come dimostra il fatto che nel '99 generavano il 12% del giro d'affari, mentre nell'esercizio fiscale 2001-2002 il loro peso è stato del 27%.

Questa scommessa ora continua, con una posta ancora più alta. E con la convinzione di Fiera Milano Spa di vincerla.

M.C.P.

Servizio al cliente impegno costante di Fiera Milano

Fiera Milano Spa accelera l'implementazione di nuovi servizi per assicurare agli operatori prestazioni altamente concorrenziali e di assoluta eccellenza. Ha ottenuto la certificazione "Iso 9001; 2000" del Servizio assistenza tecnica agli espositori (Sate). Un organismo autorevole e indipendente – Det Norske Veritas – garantirà alle aziende espositrici, e verificherà periodicamente, la professionalità del personale addetto, la trasparenza ed efficacia dei metodi operativi, la qualificazione dei fornitori specializzati.

La certificazione del Sate rientra in un *progetto qualità* di più ampio respiro, avviato la scorsa estate con la certificazione "Iso 9001;1994" per il sistema di Reception e Posti Informazione (Rpi) e che

coinvolgerà progressivamente altri servizi espositivi, la cui qualità ha un ruolo decisivo nel successo delle mostre.

La certificazione del Sate è solo l'ultima delle iniziative che traducono in fatti concreti l'impegno di Fiera Milano Spa a operare per il miglioramento continuo nel servizio al Cliente. Un impegno che trova ora ulteriore stimolo nell'avvio dell'azienda verso la quotazione alla Borsa di Milano.

Il Sate consiste in una rete di uffici capillarmente distribuiti nel quartiere fieristico, competenti ciascuno per un lotto di padiglioni e coordinati dal servizio centrale di Presidio quartiere: una struttura organizzativa originale di Fiera Milano Spa, che anche altre fiere di medie/grandi dimensioni hanno poi adottato.

Aperto dalle 8 fino all'orario di uscita degli espositori nei giorni di operatività dei padiglioni (non solo durante la mostra, ma anche prima, nella fase di montaggio, e dopo, in quella di disallestimento), il Sate è il front-office che garantisce un'assistenza puntuale e qualificata alle aziende espositrici. Il Sate presidia e rende disponibile l'area espositiva, effettua ripristini delle strutture, controlla l'operato dei fornitori. Inoltre verifica che gli espositori e gli allestitori rispettino il regolamento Fiera - in particolare per quanto riguarda la sicurezza - e li assiste, fornendo informazioni operative anche in lingua inglese, consigli pratici, servizi tecnico-espositivi ausiliari, dagli allacciamenti alle reti tecnologiche alla fornitura di complementi allo stand.