ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

1 - RILEVAZIONE SODDISFAZIONE

Grado di complessità 2

1.2 VIDEO INTERVISTA

Richiedere al cliente, al termine del servizio offerto, la disponibilità a rilasciare una video intervista di breve durata, massimo 20-30 secondi, sul servizio erogato, anche utilizzando una lingua straniera a livello B1

Grado di complessità 1

1.1 FORM CARTACEO

Proporre al cliente un questionario cartaceo in cui possa valutare il servizio erogato dall'Info Point, rispondendo a quesiti semplici e precisi sulle modalità di erogazione del servizio, esprimendo il proprio grado di valutazione con una crocetta ed eventuali migliorie applicabili. Il questionario è breve e costituisce prezioso strumento di acquisizione dati del cliente, quali nazionalità, età, stato, motivazione, durata del soggiorno, interessi, ecc.

1.1 FORM ONLINE

Proporre al cliente che ha usufruito di un servizio presso l'Info Point, la compilazione online di un form di valutazione del servizio, su touch screen presente in Info Point oppure su apposito link da inviare via e-mail

2 - GESTIONE DATI

Grado di complessità 2

2.2 ANALISI DATI

Valutare, sulla base dei dati raccolti, la performance complessiva del servizio di Info Point con riferimento alla qualità attesa ed i livelli di servizio effettivamente erogati

2.2 AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

Identificare, dalle evidenze raccolte, possibili ipotesi per l'ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con gli obiettivi identificati dal servizio

Grado di complessità 1

2.1 DATABASE

Inserire, sulla base dei questionari cartacei, online e video interviste raccolti, i dati su un database dedicato

2.1 PROFILAZIONE

Elaborare target di profilo in base ai dati raccolti, identificando elenchi di gruppi di persone con le stesse caratteristiche ai quali poter inviare promozioni, offerte, proposte, nel rispetto delle normative vigenti

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Questionari cartacei e form online finalizzati all'acquisizione del grado di soddisfazione del cliente e all'acquisizione dei dati dello stesso
- Strumenti per la produzione di video interviste finalizzate all'acquisizione del grado di soddisfazione del cliente e all'acquisizione dei dati dello stesso
- Database dedicato alla registrazione, elaborazione e archiviazione dei dati
- Obiettivi di qualità del servizio
- Normativa sulla privacy

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Tecniche e modalità di elaborazione dei dati
- Tecniche di profilazione degli utenti

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Soddisfazione del cliente rilevata
- Proposte di miglioramento del servizio sviluppate
- Target dei servizi di informazione e offerta turistica territoriale identificati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente
2. L'insieme delle tecniche di profilazione e di definizione dei target a cui proporre servizi di informazione e offerta turistica territoriale

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da un insieme di dati relativi al grado di soddisfazione: elaborazione statistica; presentazione dei risultati e proposta di azioni di miglioramento del servizio
2. Colloquio tecnico relativo alle tecniche di profilazione e di definizione dei target sulla base dei dati della prova prestazionale

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Contatti ed interviste con operatori turistici della Regione FVG

Siti di promozioni turistica (es. www. visittrentino.info.it – www.promoturismo.fvg – www.turismo.fvg.it)

Siti di consorzi turistici (es. www.lignanoholiday.com – www.tarvisiano.org)