

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4** - Disporre l'accoglienza e l'assistenza ai clienti per soddisfare le diverse esigenze e gestire gli eventuali reclami, implementando il miglioramento del sistema qualità

#### 1 - ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI

Grado di complessità 1

##### 1.1 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO IN STRUTTURA

Disciplinare le procedure di accoglienza dei clienti accertandosi di rendere chiare e comprensibili le informazioni sui servizi offerti, i loro costi e le regole di funzionamento dello stabilimento e sincerandosi che il servizio di accoglienza venga realizzato nel modo più soddisfacente per il cliente (uso della lingua straniera, atteggiamento empatico, cordialità espressiva, ecc.)

##### 1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'USO STRUTTURA

Disporre le procedure di assistenza ai clienti durante la loro permanenza nella struttura balneare accertandosi che ricevano l'opportuno supporto a seconda del servizio fruito

#### 2 - IMPLEMENTAZIONE SQ

Grado di complessità 3

##### 2.3 DEFINIZIONE MODELLO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione reclami, ecc...) e le loro modalità di utilizzo

Grado di complessità 2

##### 2.2 GESTIONE RECLAMI

Definire le procedure di gestione dei reclami identificando con chiarezza i soggetti coinvolti

Grado di complessità 1

##### 2.1 MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della customer satisfaction per fornire un'analisi sintetica

**ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E  
RICREATIVI**

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

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

- Tipologie di clienti e relativi bisogni
- Piano di offerta dei servizi balneari
- Piano di programmazione stagionale dell'offerta balneare
- Procedure Sistema Qualità della struttura

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di accoglienza
- Metodi e tecniche di comunicazione e gestione dei reclami
- Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Procedure di accoglienza della clientela nella struttura definite
- Modello di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente definito

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di clienti, distinte per caratteristiche personali, di bisogni/domanda, linguistiche e culturali
2. L'insieme dei servizi tipici offerti da uno stabilimento balneare
3. Le tecniche di definizione delle procedure di accoglienza della clientela nella struttura e gestione dei reclami
4. Le tecniche di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Sulla base di un set informativo relativo a tipologie di clienti, di cui una non madrelingua italiana, e servizi offerti, definizione delle procedure e delle regole di funzionamento dello stabilimento destinate al personale interno e ai clienti, producendo esempi di comunicazione scritta ed impostando processo e strumenti di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente
2. Colloquio tecnico relativo alle scelte effettuate in sede di prova prestazionale

**ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E  
RICREATIVI**

## **ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI**

### **FONTI**

Manuale interno di gestione e Relazioni attività della LIGNANO SABBIADORO GESTIONI S.P.A. In alcune fasi dell'intervista sono stati consultati documenti interni riservati inerenti alle procedure adottate dalla società Normativa e linee guida per l'apertura degli stabilimenti balneari e delle spiagge libere attrezzate in vigore in alcune Regioni italiane in particolare Regione Friuli Venezia Giulia, Veneto, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia, Puglia e Calabria

[http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineDiRT/uno2008\\_lePagineDiRT\\_T.Pencarelli\\_S.Nicolai.pdf](http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineDiRT/uno2008_lePagineDiRT_T.Pencarelli_S.Nicolai.pdf)

STUDIO DI SETTORE WG60U ATTIVITÀ 93.29.20 GESTIONE DI STABILIMENTI BALNEARI: MARITTIMI, LACUALI E FLUVIALI. Agenzia delle Entrate