

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 1

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 SABBIAADORO 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

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