

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Determinare procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni interne, a partire dalla definizione della metodologia e degli strumenti per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale

1 - MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Grado di complessità 3

1.3 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

1.2 GESTIONE RECLAMI

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

Grado di complessità 1

1.1 MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

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

2 - MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE (PEOPLE SATISFACTION)

Grado di complessità 3

2.3 DEFINIZIONE MODELLO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

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

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE SEGNALAZIONI INTERNE

ADA.24.05.06 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ

Definire le procedure di gestione delle segnalazioni interne identificando con chiarezza i soggetti che devono rispondere a tali segnalazioni

Grado di complessità 1

2.1 MONITORAGGIO PEOPLE SATISFACTION

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

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Tipologia e standard di prodotto/servizio offerto
- Tipologia e caratteristiche della clientela di riferimento
- Tipologia e caratteristiche delle risorse umane
- Sistema qualità e procedure aziendali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di definizione delle procedure rilevazione della customer satisfaction (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale (indicatori, modalità di acquisizione, documentazione, modalità di elaborazione dati, ecc.)
- Metodi e tecniche di sviluppo di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Procedure di rilevazione ed elaborazione della customer satisfaction sviluppate
- Procedure di rilevazione della soddisfazione del personale sviluppate
- Procedure di gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti e del personale sviluppate

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

- 1.** L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno ed esterno)
- 2.** L'insieme delle tecniche di definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del personale
- 3.** Una tipologia di cliente servito

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

- 1.** Prova prestazionale: Studio di caso. A partire da input forniti, impostazione di procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno/personale o esterno) e di procedure di gestione di reclami e segnalazioni
- 2.** Colloquio tecnico relativo allo sviluppo di procedure di rilevazione della soddisfazione del

personale

FONTI

Norma (UNI ISO 10019 del novembre 2005) - Linee guida per la selezione di consulenti dei sistemi di gestione per la qualità e per l'uso dei loro servizi

Norma UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di gestione per la qualità requisiti

Norma UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità requisiti

E book ISO 9001:2015: Responsabilità e opportunità della scelta (Assolombarda)

Slide La nuova norma ISO 9001: cosa cambia per le imprese (Susanna Rossi e Gianfranco De Palma, Rina)

Slide del corso "L'edizione 2015 della norma ISO 9001" (Unitelma, Certiquality)

Lista di riscontro per la transizione dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Leonardi Erika, Manager della qualità, EGEA, 2015