

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Organizzare e gestire le risorse impegnate nel servizio di accoglienza/assistenza al cliente, a partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, assegnando alle risorse a disposizione, turni, compiti ed incarichi

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Definizione fabbisogno del personale: **2 casi**

**Dimensione 2** - Organizzazione delle risorse umane del servizio "accoglienza e assistenza della clientela": **4 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale: **5 casi**

**Dimensione 2** - Elaborazione reports del personale addetto al servizio accoglienza e assistenza alla clientela: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Organizzare e gestire le risorse impegnate nel servizio di accoglienza/assistenza al cliente, a partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, assegnando alle risorse a disposizione, turni, compiti ed incarichi

#### 1 - DEFINIZIONE FABBISOGNO DEL PERSONALE

Grado di complessità 2

##### 1.2 DEFINIRE IL FABBISOGNO E CARICHI DEL PERSONALE

Definire il fabbisogno di personale e i relativi carichi di lavoro necessari alle attività in coerenza con i livelli e i volumi di servizio attesi

Grado di complessità 1

##### 1.1 IDENTIFICARE I VOLUMI PREVISIONALI DI SERVIZIO

Identificare i volumi previsionali di servizio, nel rispetto delle strategie commerciali, della tipologia di servizio richiesto e delle risorse finanziarie a disposizione

#### 2 - ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE DEL SERVIZIO "ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DELLA CLIENTELA"

Grado di complessità 3

##### 2.3 GESTIONE CRITICITÀ

Gestire le variazioni nell'attività operativa in termini di distribuzione, dimensionamento e turnazione del personale a fronte di mutate esigenze di servizio (es. operatività in settori stagionali)

Grado di complessità 2

##### 2.2 ORGANIZZAZIONE DEI TURNI DI LAVORO

Organizzare la struttura dei turni di lavoro, utilizzando anche strumenti software, tenendo conto delle caratteristiche del servizio previsto, al fine di offrire una gestione efficace dei flussi di clientela attesi

##### 2.2 ORGANIZZAZIONE DELLA MODALITÀ OPERATIVA

Predisporre e organizzare la modalità operativa per accogliere e assistere il cliente anche con

## **ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA**

l'obiettivo di rilevare performance e il rispetto dei piani di lavoro (es. organigramma, linee guida, posta elettronica, software gestionali per attività di call center o per assistenza vendita)

Grado di complessità 1

### **2.1 ALLOCAZIONE DEL PERSONALE**

Allocare il personale secondo la necessità dei piani di lavoro, della distribuzione dei compiti e degli obiettivi di performance predeterminati nel rispetto dei vincoli contrattuali

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Modelli organizzativi e dotazione di risorse della struttura di servizio
- Volumi previsionali di servizio
- Tipi di strategie commerciali e tipologie di servizio richiesto
- Risorse finanziarie a disposizione
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi e modalità di gestione dati informatizzati (software gestionali per attività di call center o per assistenza vendita)
- Software a supporto della programmazione delle risorse
- Contratti Collettivi Nazionali di lavoro di settore e normativa applicabile

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

- Tecniche ed operatività del dimensionamento del personale e dell'organizzazione del lavoro
- Tecniche e modalità di gestione del personale

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Modello tecnologico ed organizzativo predisposto
- Fabbisogni e carico di lavoro definiti
- Turni di lavoro definiti
- Funzioni e responsabilità assegnate
- Linee guida per accogliere ed assistere la clientela definite

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tecniche e dell'operatività di dimensionamento del personale ed organizzazione del lavoro
2. Un set di caratteristiche di servizio (strategia commerciale, tipologie di servizio richiesto, tipologie di chiamanti, volumi previsionali)

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Sulla base del set di caratteristiche date, impostazione del

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

dimensionamento del personale e dell'organizzazione del lavoro

2. Prova prestazionale: Per almeno un modello organizzativo, sulla base del set dato, impostazione degli indicatori di performance e determinazione del loro valore
3. Colloquio tecnico relativo all'organizzazione dei turni ed alla gestione delle criticità
4. Colloquio tecnico relativo agli approcci al miglioramento, sulla base di tipologie di possibili criticità

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici

## 1 - MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLE PERFORMANCE E DELL'EFFICIENZA DEL PERSONALE

Grado di complessità 3

### 1.3 INDIVIDUAZIONE DEI TARGET DI PERFORMANCE DEL PERSONALE

Individuare gli indicatori appropriati per la valutazione delle performance del servizio previsto (es. performance individuale del personale, performance del team, periodo monitorato), definendo gli specifici obiettivi rispetto all'efficacia del servizio svolto (es. KPI)

### 1.3 INDIVIDUAZIONE INTERVENTI MIGLIORATIVI

Individuare possibili ipotesi di interventi migliorativi in base alle criticità individuate allo scopo di rendere più efficace l'erogazione dei servizi previsti alla clientela (es. servizi di reperibilità, assegnazione priorità agli operatori per le code)

Grado di complessità 2

### 1.2 VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

Valutare il raggiungimento degli indicatori di performance a partire dai dati dei report elaborati (es. ROI, ROAS, modelli econometrici) nel rispetto delle procedure aziendali e del periodo considerato

Grado di complessità 1

### 1.1 RILEVAZIONE PERFORMANCE DEL PERSONALE

Rilevare, in un determinato tempo (es. giornalmente, in un determinato periodo dell'anno), le performance del personale nel rispetto delle procedure aziendali, utilizzando anche sistemi informatizzati (es. numero clienti chiamati o assistiti, tempo impiegato, pause realizzate)

### 1.1 MONITORAGGIO PERFORMANCE DEL PERSONALE

Monitorare, in un determinato intervallo (es. giornalmente, in un determinato periodo dell'anno), le performance del personale, verificando lo stato degli operatori, l'inattività degli stessi, la loro modalità di comunicazione, la loro agenda, l'esito della loro operatività (es. operatore in chiamata o libero o in pausa, tempo impiegato dal personale) nel rispetto delle procedure aziendali, utilizzando

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

anche sistemi informatizzati (es. monitoraggio da remoto)

## 2 - ELABORAZIONE REPORTS DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO ACCOGLIENZA E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

Grado di complessità 2

### 2.2 ELABORAZIONE REPORT PERFORMANCE DEGLI OPERATORI

Elaborare il report delle performance dal personale addetto all'accoglienza ed all'assistenza al cliente nel rispetto degli indicatori individuati per la valutazione del servizio erogato (es. per singolo operatore, per team, per reparti, tempo impiegato, periodo considerato, esiti ottenuti, costi, attività inevase)

Grado di complessità 1

### 2.1 ELABORAZIONE REPORT DELLE CHIAMATE

Elaborare il report delle chiamate effettuate o ricevute dal personale addetto all'accoglienza ed all'assistenza al cliente nel rispetto degli indicatori individuati per la valutazione del servizio erogato (es. numero realizzato, tempo utilizzato, periodo considerato, numero esiti ottenuti, costi)

### 2.1 ELABORAZIONE REPORT SERVIZI EROGATI

Elaborare il report dei servizi di assistenza del personale addetto nel rispetto degli indicatori individuati per la valutazione del servizio erogato (es. numero realizzato, tempo impiegato, periodo considerato, esiti ottenuti, costi)

## ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Modelli organizzativi e dotazione di risorse della struttura di servizio
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Software gestionali per attività di call center o per assistenza vendita

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

- Tecniche e modalità di gestione del personale
- Tecniche e modalità di definizione, monitoraggio e valutazione performance del personale e del servizio

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Obiettivi performance del personale addetto all'accoglienza e all'assistenza clientela definiti
- Indicatori per la valutazione delle performance del servizio previsto definiti
- Report redatti
- Proposte di azioni di miglioramento sviluppate

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

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

1. L'insieme dei modelli organizzativi del call center
2. Tecniche e modalità di definizione, monitoraggio e valutazione performance del personale e del servizio
3. Un set di standard di servizio e caratteristiche di esercizio del call center, articolato per singoli addetti, su una unità temporale significativa

#### **FONTI**

- Repertorio regionale del FVG
- Annalisa Tunisini, Tonino Pencarelli, Luca Ferrucci - Economia e management delle imprese, strategie e strumenti per la competitività e la gestione aziendale - HOEPLI
- Afuah A., Tucci C.L., Virili F., (2002). Modelli di e-business, McGraw-Hill, Milano

## **ADA.24.04.10 - GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA**

- Attilio Rossi e Cristina De Biasio, 2013, "Selezione del personale e valutazione del potenziale nel retail e nella grande distribuzione. Esperienze, strumenti e tecniche", Franco Angeli
- Francis Buttle, 2015, Customer relationship management. Teorie e tecnologie", Franco Angeli
- Berruti G., 1992, Il merchandising. Guida pratica per i responsabili delle vendite e i merchandiser delle aziende industriali e commerciali, Milano, Franco Angeli
- Collesei U., 1989, Merchandising e comunicazione. Manuale di gestione delle imprese commerciali al dettaglio, Milano, Franco Angeli
- Fady A. e Seret M., 1992, Il merchandising. Tecniche e metodi del commercio al dettaglio, Milano, Etas libri
- Sabbadin E., 1997, Marketing della distribuzione e marketing integrato. I casi Marks & Spencer e Benetton, Milano, Egea