

## 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

### 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
- 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
- Collese 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