

## 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

## 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
- 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