

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Eseguire attività di accoglienza, fornendo informazioni e indirizzando il pubblico verso il servizio o ufficio richiesto

**1 - ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA DEI VISITATORI**

Grado di complessità 3

**1.3 GESTIONE CRITICITÀ**

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite (es. visitatore in attesa per troppo tempo), nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 2

**1.2 ACCOGLIENZA DEI VISITATORI**

Accogliere il visitatore, prendendo in carico eventuali materiali o beni e fornendo informazioni sulla base delle richieste del visitatore (es. parcheggio auto, accesso ascensore), supportandolo in maniera positiva negli spostamenti in sicurezza, aiutando le persone in difficoltà (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza) nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 1

**1.1 RILASCIO INFORMAZIONI**

Rispondere in presenza o a distanza (es. centralino), alle richieste informative (es. presenza di persone o cose o uffici) nel rispetto delle indicazioni ricevute

**1.1 RILASCIO INDICAZIONI**

Fornire in presenza o a distanza (es. telefono), indicazioni logistiche (es. parcheggio auto, servizi igienici, accesso ufficio) o inerenti l'organizzazione del luogo (es. percorso per accedere ad un ufficio o stanza), a fronte di richieste dei visitatori, accertandosi preventivamente, nel rispetto delle indicazioni ricevute

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

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

- Tipologie di luoghi (aperti/chiusi al pubblico)
- Tipologie di visitatori (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza, ecc.)
- Tipologie di richieste
- Tipologie di comunicazione (in presenza/a distanza)
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Segnaletica, mappe informative

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

- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Tecniche ed operatività di assistenza ai visitatori
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Persone informate, accolte e indirizzate
- Conflitto risolto

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

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di luoghi, visitatori, richieste e contesti di comunicazione
2. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza ai visitatori

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di luoghi e due tipologie di visitatori, sulla base di un insieme di richieste tipo, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, dell'accoglienza di un visitatore
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### FONTI

- CCNL del 12/11/2012 e accordo di rinnovo del 26/11/2019
- Legge 15 luglio 2009 n. 94 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica
- Nereo Latilla e Fabio Lulli, 2008, Il portierato, editore Buffetti
- CCNL dipendenti da proprietari di fabbricati-portieri, 2013, editore CieRre