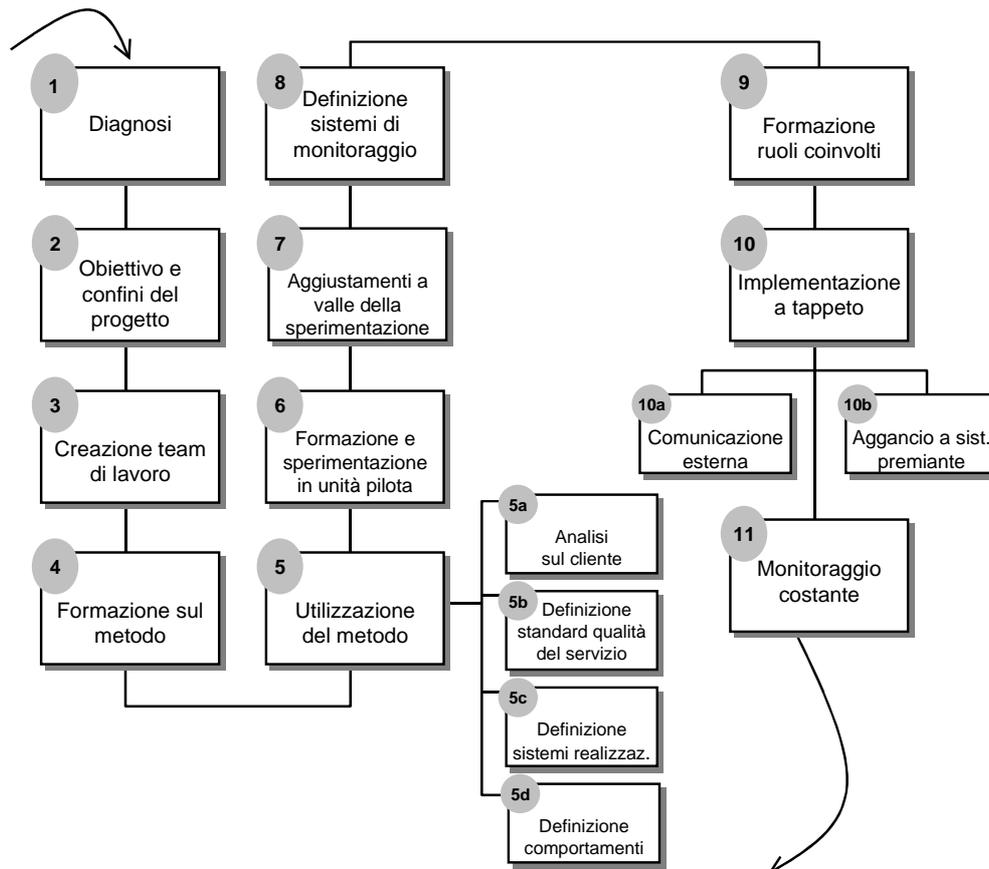


## PROGETTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### LE FASI E LE MODALITÀ DI INTERVENTO



I punti cardine del processo sono i seguenti.

#### *Diagnosi*

E' l'attività che consente di valutare preliminarmente la qualità del servizio *erogato* e quella del servizio *percepito*.

L'obiettivo è stabilire lo stato dell'arte per quanto riguarda il servizio, i relativi punti forti e le aree di criticità, utilizzando varie metodologie (focus group, indagini di customer satisfaction, cliente misterioso,.....).

#### *Formazione ed utilizzazione del metodo*

Il metodo prevede di compiere un'approfondita *analisi del cliente* calandosi nei suoi panni per comprendere le sue esigenze e le sue aspettative durante la fruizione del servizio e in base a ciò stabilire gli *standard di qualità del servizio* ai quali l'azienda intende attestarsi.

Il metodo prevede, successivamente, di individuare i *sistemi di*

*realizzazione*, ovvero le modalità tecniche e organizzative attraverso le quali gli standard vengono implementati e i *comportamenti del personale*, ovvero i comportamenti che è necessario che ogni collaboratore di contatto adotti affinché il servizio sia in linea con gli standard.

Il team di lavoro deve padroneggiare il metodo; per ottenere questo risultato occorre impostare una formazione con un taglio molto operativo, nella quale si adopera fin dall'inizio il metodo stesso.

Se l'azienda è organizzata in diverse funzioni che forniscono autonomamente servizio, può essere utile concentrare gli sforzi su una (o poche) di queste.

Successivamente queste prime elaborazioni possono essere utilizzate come "format" per le altre.

*Sperimentazione ed implementazione* Per verificare l'applicabilità degli standard e dei sistemi di realizzazione è fondamentale poter sperimentare su un'unità pilota (o più di una) quanto definito a tavolino. Successivamente occorre implementare a tappeto quanto definito, evitando che frettolosamente si abbandonino standard "scomodi" oppure di difficile applicazione.

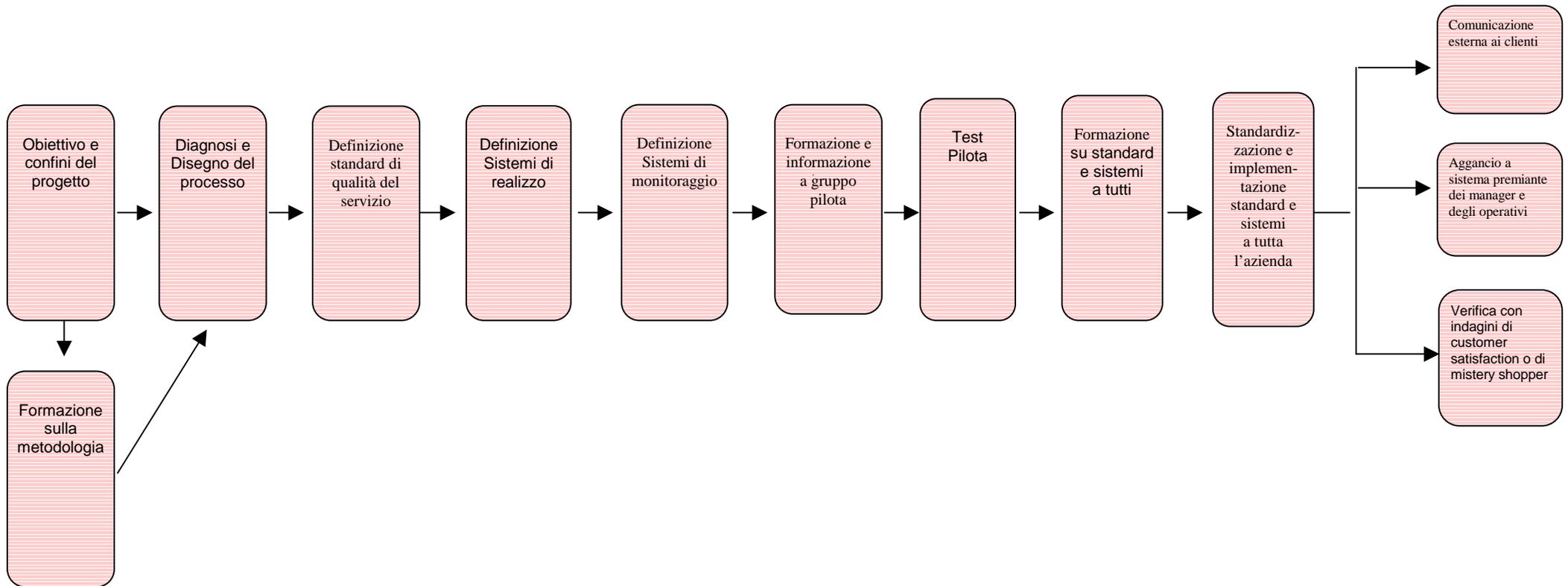
*Monitoraggio* Gli standard vanno tenuti sistematicamente sotto controllo perché il rischio che si "abbassi la guardia", soprattutto su quelli più ambiziosi e sfidanti, è alto. La soluzione preferibile è quella di effettuare monitoraggio a più livelli gerarchici con frequenze e metodologie diverse (customer satisfaction, cliente misterioso,...)

L'intero percorso può essere reiterato nel tempo per nuovi interventi sulla qualità del servizio in una logica di "miglioramento continuo".

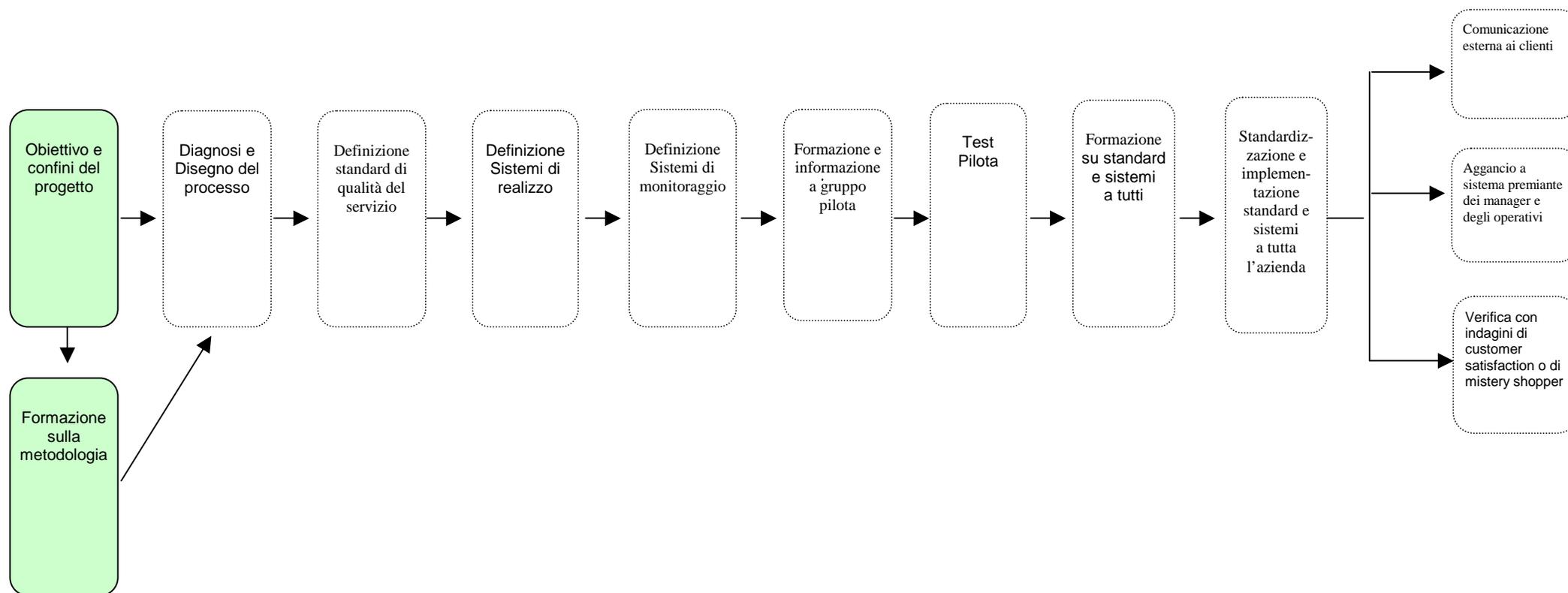
Siamo in grado di offrire un servizio "chiavi in mano", come in questo caso, o di realizzare solo parti del processo, affidando alcune fasi a personale interno selezionato dal committente e da noi formato e coordinato.

Negli schemi che seguono presentiamo i diversi contributi che siamo in grado di offrire.

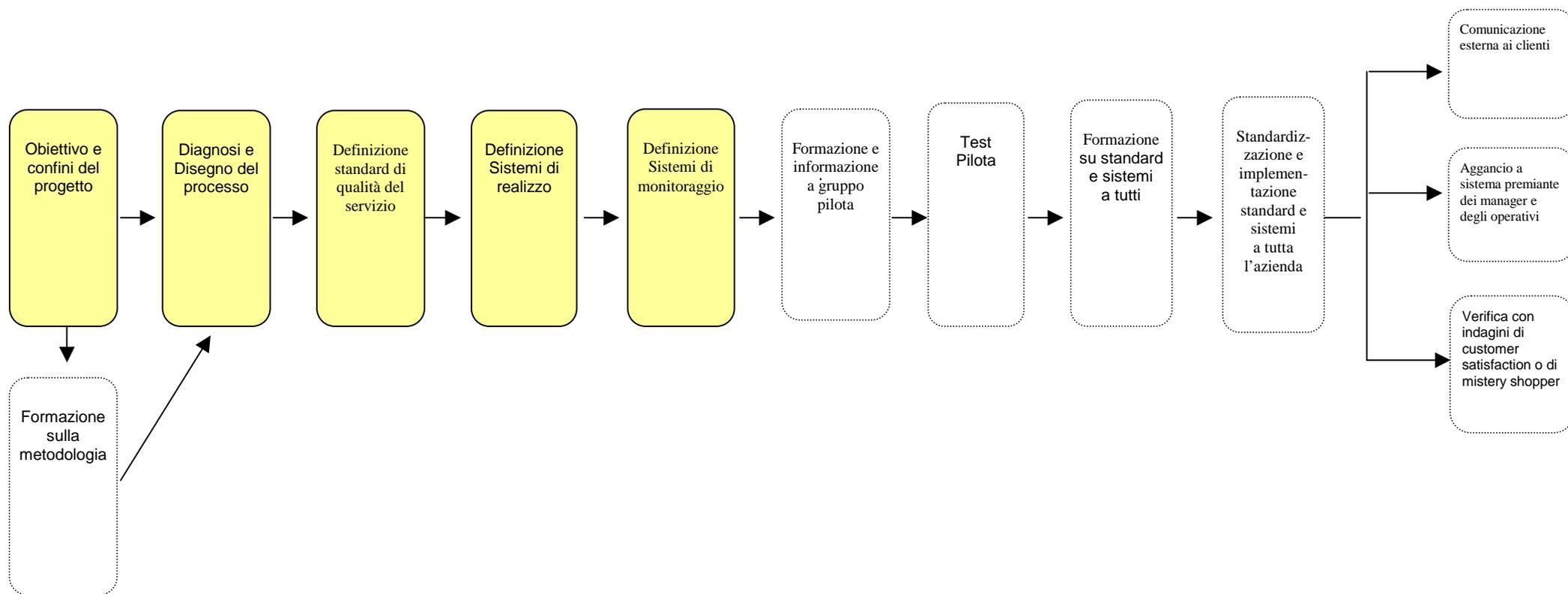
## Visione d'insieme dei possibili contributi



## Percorso "solo formazione"



## Percorso di progettazione degli Standard di Qualità del Servizio e dei Sistemi di Monitoraggio



## Percorso completo

