

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

ATTESE

- Consentire agli operatori di gestire le lamentele senza ritirarsi difensivamente nel "distacco professionale" (rituali, risposte "standard", legnose, impersonali, concentrazione su ciò che non è possibile fare perché le regole sono queste...) e senza cadere nella trappola di una eccessiva personalizzazione del conflitto, evitando di bruciare clienti e di restare colpiti della sindrome del burn out. La modalità di relazione che si punta a mantenere come standard è di equilibrata vicinanza empatica al cliente, senza che questo implichi la concessione di indennizzi iniqui ed immotivati, e senza che questo produca il sistematico ricorso alla autorità superiore per cavarsi d'impaccio.
- Facilitare gli operatori nel dosare l'investimento di energia, con l'obiettivo di mantenere il più fluida possibile la gestione del carico di lavoro quotidiano, ed un clima di lavoro il più possibile positivo.
- Far sentire il cliente accolto e compreso, trattato con autentica simpatia ed aiutato nella massima misura possibile secondo criteri di giustizia (...la legge si applica ai nemici e si interpreta per gli amici...), sia per consentire all'operatore di sentirsi orgoglioso del lavoro che svolge, sia per ottenere dai clienti il massimo livello possibile di positiva percezione di sé e del servizio (il passaparola è ancora di qualche utilità)

OBIETTIVI

- Minimizzare tempi, costi ed energie necessari alla gestione delle lamentele
- Influenzare positivamente la percezione dei clienti
- Sostenere la soddisfazione del personale di front-line

DESTINATARI

Personale in Front-line.....

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

AREE DI LAVORO FORMATIVO

L'idea è ancora quella di fare in modo che gli operatori servano "volentieri e bene" i clienti, puntando a potenziare o a riattivare competenze relazionali; il soddisfacente equilibrio tra aspetti strumentali ed aspetti "umani" dipende da alcune competenze emozionali, oltre che dalla buona conoscenza delle procedure operative.

Le competenze emozionali che si presentano come indispensabili ad una gestione efficace dei momenti di tensione con i clienti possono essere così titolate

- Consapevolezza emozionale (competenza base su cui poggiano tutte le altre)
- Padronanza di sé (gestione delle proprie reazioni "distruttive")
- Motivazione (in relazione al sintonizzare obiettivi individuali agli obiettivi della organizzazione)
- Comprensione degli altri (cardine della posizione empatica e non passiva)

PIANO DI LAVORO

Costruzione della scheda di monitoraggio

Performance

Di ogni partecipante potrà essere predisposta una scheda che registra, alla data precedente la partecipazione al programma, gli indici di performance, possibilmente personali, o almeno dell'area di appartenenza. La scheda verrà poi aggiornata a distanza di qualche tempo dalla partecipazione al programma, e misurato il differenziale rispetto al passato.

Sviluppo del potenziale

Sulla medesima scheda potrà essere riportata

- La valutazione del potenziale di sviluppo formulata secondo i criteri attualmente impiegati
- una sintetica valutazione del potenziale rilevato attraverso i test somministrati e le osservazioni sviluppate durante l'erogazione del programma,

in modo da poter formulare sia una previsione sul breve periodo dei possibili risultati connessi all'azione formativa, sia una valutazione ponderata dei risultati poi effettivamente conseguiti.

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

FOCALIZZAZIONE DEI MODULI FORMATIVI

- Modulo 1 percezione dei reclami - Strategie di gestione attuali - Prima elaborazione competenza base: consapevolezza emozionale
- Modulo 2 prima elaborazione competenza base: padronanza di sé
- Modulo 3 prima elaborazione competenza base: automotivazione
- Modulo 4 prima elaborazione competenza base: comprensione degli altri
- Modulo 5 verifica finale e valutazione dei risultati

Metodo e strumenti

- Lezioni dialogate
- Esercitazioni individuali e di gruppo
- Discussioni di gruppo
- Somministrazione di test
- Counseling individuale
- Homework

Piano delle attività per modulo

Modulo 1

- Apertura dei lavori
- Caratteristiche dei complaint (lavoro di gruppo) - Riflessione guidata: aspetti relazionali dei complaint
- Simulazione (da valutare) videoregistrata - Analisi e discussione riflessione guidata sui fattori di facilitazione/inasprimento
- Competenze EQ che possono facilitare la gestione dei complaint
- Test di personalità (GZTS) + questionario Interattività Emozionale
- Esercitazione: Il Primo Impatto
- Valutazione dei risultati
- Lezione: Consapevolezza Emozionale e gestione dei complaint
- Piano di autosviluppo

Gestione efficace dei reclami e Qualità del servizio

Modulo 2

- Feedback d'aula (come è andata...)
- Esercitazione: Il passo delle 6 emozioni
- Valutazione dei risultati
- Lezione: Padronanza di Sé e gestione dei complaint
- Piano di autosviluppo
- Test: attitudine alla vendita

Modulo 3

- Feedback d'aula (come è andata...)
- Esercitazione: Il Progetto
- Valutazione dei risultati
- Lezione: AutoMotivazione e gestione dei complaint
- Prima restituzione dei test (GZTS,IPV,STEINER)
- Piano di autosviluppo

Modulo 4

- Feedback d'aula (come è andata...)
- Esercitazione: Nei panni del Receptionist
- Valutazione dei risultati
- Lezione: Comprensione degli altri e gestione dei complaint
- Piano di autosviluppo

Modulo 5

- Feedback d'aula (come è andata...)
- I feedback dei capi I feedback dei clienti
- Esercitazione: Il girone infernale, ovvero il peggiore complaint del mese
- Piano di autosviluppo

Counseling individuale

Consiste in sessioni individuali della durata di circa 90 minuti, finalizzate a verificare ed integrare i piani di autosviluppo, a sciogliere interrogativi e fornire sostegno alla azione. Viene attivato dalla conclusione del primo modulo; in quella sede vengono restituiti gli elementi analitici delle prove e dei test sostenuti.