

La gestione efficace delle relazioni nel front-office
strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti



Docente: dott. Gabriella Geraci
Tutor: dott. Marzia Romolaccio

Argomenti

- L'attività di front-office: il senso attribuito al proprio lavoro
- Analisi della competenza, della professionalità e dell'efficienza di un operatore front-office
- Che cosa rende efficace la comunicazione con gli utenti
- Ascoltare e comprendere le richieste dell'interlocutore
- Come gestire emergenze e situazioni di difficoltà
- Azioni concrete per un miglioramento professionale nella gestione degli utenti

FRONT OFFICE

RUOLO E COMPETENZE

Riflessione d'aula
ACCOGLIENZA/FRONT OFFICE
RUOLO E COMPETENZE

Riflettiamo insieme sul ruolo e sulle competenze del personale dell'accoglienza

- Cosa abbiamo imparato fino ad oggi sul nostro lavoro?
- Quali sono nostri obiettivi?
- Su cosa vogliamo migliorare?
- Che cosa vorremmo modificare?

L'accoglienza

- non sempre il personale che la presiede è consapevole dell'**importanza del ruolo** che svolge
- E non sempre può immaginare che **cosa desidera** l'utente appena entra in contatto con l'azienda

Da qui comincia infatti la relazione con l'utente



LE ASPETTATIVE DEGLI OPERATORI

LE ASPETTATIVE DEGLI OPERATORI

- Utente gentile
- Utente sorridente
- Utente che ascolta
- Utente che capisce
- Utente che si renda conto che a volte possiamo essere in difficoltà
- Utente collaborativo
- Utente che accetta quando una cosa non è possibile ...
- Utente che riconosca la nostra professionalità
- Utente che ci aiuta a capire
- Utente provvisto di pazienza e calma
-



IL CLIENTE "MOSTRO"

Per spiegare meglio le caratteristiche del cliente, nell'ambito della Qualità, si utilizza la metafora del "mostro" (Galgano, 1991).



Siete preparati ad affrontare questi mostri? E quante volte siamo stati noi i "mostri" in veste di clienti?



Una fame infinita	ha desiderio di prodotti sempre nuovi;
Spietato	non è interessato ai problemi interni dell'azienda, prende in considerazione solo il prodotto, tutto il resto l'ignora ed è disposto ad misconoscere anche l'azienda che non lo soddisfa;
Esigente	richiede un impegno continuo e senza sosta per essere appagato sempre meglio;
Un po' timido	è l'azienda che deve scoprire e interpretare i desideri del cliente quando non manifesta l'insoddisfazione;
Vendicativo	si lamenta apertamente con tutti ma non con l'interessato, una volta insoddisfatto non ritorna più all'azienda;
Egocentrico	ogni cliente vuole essere trattato in modo diverso dagli altri e non considera le richieste altrui;
Invadente	con le sue esigenze pressanti cerca di conquistare ogni pezzo dell'azienda, ossia vuole che tutto quanto viene prodotto nell'impresa , sia fatto secondo le sue aspettative.

Aspettative dell'utente nell'accoglienza

Il *front-office* rappresenta lo snodo comunicativo centrale di ogni azienda, veicola e generalmente gestisce gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata e in uscita.

È il punto di contatto il primo punto di riferimento per l'utente

Aspettative dell'utente nell'accoglienza

Riflessione d'aula

Aspettative dell'utente nell'accoglienza

- attenzione
- cortesia
- velocità di risposta
- comprensione delle proprie problematiche

● Non è un compito da affidare all'ultimo arrivato

Ruolo del front office – il primo contatto

- è statisticamente dimostrato che in un incontro tra due o più individui i primi sette secondi risultano fondamentali poiché rimangono nella memoria di una persona per almeno i due anni successivi.

Ruolo del front office – il primo contatto

- il front office è il primo impatto che un utente ha con l'organizzazione; deve accogliere tutte le persone che entrano in azienda dando ad ognuna di esse lo **stesso valore e l'adeguata attenzione** ricordando sempre che tutti gli utenti sono ugualmente importanti.

Ruolo del front office – il primo contatto

- Un'altra importante variabile che caratterizza il primo contatto è la **brevità temporale** per lo scambio di dati e informazioni da entrambe le parti;
- il front office deve essere in grado di **organizzarsi nell'immediato** per riuscire ad individuare e soddisfare l'esigenza dell'utente;
- saper **individuare in modo rapido un'esigenza** indirizzare nel luogo - ufficio opportuno, risulta inoltre fondamentale per chi interviene dopo, poiché riduce sia il tempo di attesa che l'inefficienza all'interno dell'azienda stessa.

Ruolo del front office – il primo contatto

- il FRONT OFFICE ed il BACK OFFICE rappresentano la struttura portante di un'Azienda. Il rapporto tra queste due parti deve essere caratterizzato da una comunicazione interna bidirezionale che renda back office e front office realmente complementari.

Cinque competenze fondamentali

- *Funzioni di filtro*
- *Capacità di Ascolto*
- *Abilità comunicative*
- *Gestione degli imprevisti*

Competenze del personale dell'accoglienza

- È opportuno, per quanto l'utente lo consenta, indagare qual è il tipo di criticità che si vuole risolvere, non solo per fornire la risposta più adeguata, ma anche eventualmente per indicargli l'operatore più adeguato.
- Il compito è anche quello di anticipare il problema al collega per dargli modo di essere preparato nel momento del contatto con l'utente

Il *front - office* svolge inoltre una importante funzione filtro

Competenze del personale dell'accoglienza

Le regole fondamentali:

1. dare all'altro tutto il tempo necessario per esprimersi, senza aver fretta di arrivare alle conclusioni;
2. capacità di gestione del tempo a disposizione (criticità) aiutando l'utente a esprimere le proprie necessità nel minor tempo possibile;
3. cercare di vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

Ascolto

Competenze del personale dell'accoglienza

- capacità di proporsi in maniera coerente sui tre piani della comunicazione (**verbale, paraverbale e non verbale**);
- adattare sé stessi e il proprio modo di comunicare (proprietà di linguaggio, atteggiamento più o meno formale, ecc.) alle caratteristiche del proprio interlocutore;
- creare una situazione in cui l'interlocutore possa sentirsi a proprio agio e tranquillo nell'esprimere le proprie istanze;
- far comprendere all'altro le risposte che gli stiamo dando.

abilità comunicative

- capacità di fare fronte a situazione di difficoltà imputabili ad atteggiamenti non proprio consoni da parte degli utenti (le varie tipologie di cliente difficile) , talvolta maldisposti o contrariati;
- capacità di reggere periodi di stress, normalmente connessi alle diversificate situazioni che si vengono a creare.

gestire con equilibrio i conflitti

- capacità di ascolto dei “segnali di preavviso” per intercettare prontamente gli eventi che possono dar luogo ad imprevisti
- capacità di avviare azioni preventive che limitino la possibilità di generare imprevisti (es. diffusione di INFO anche scritte che orientino i comportamenti degli utenti, modifiche di procedure desuete ed inefficienti, riorganizzazione degli spazi lavorativi ...)
- analisi delle cause (errori ripetuti, reclami ricorrenti, accumulo di arretrato del lavoro, aumento della richiesta di servizi, nuove categorie di utenza, nuove norme nuove procedure, usura inadeguatezza degli spazi lavorativi ...)
- elaborazione di azioni correttive

gestire gli imprevisti

- Una volta avvenuto l'imprevisto avere la prontezza di attivare informazioni di spiegazione, giustificazione, riparazione per gli utenti;
- Nel predisporre la comunicazione nei confronti degli utenti bisogna essere capaci di:
 - 1) Tutelare la sicurezza fisica delle persone e l'integrità delle risorse strutturali - sia esterne che interne all'azienda
 - 2) Tutelare l'immagine dell'azienda e degli operatori stessi
 - 3) Tutelare il rapporto con gli utenti attraverso informazioni dettagliate e gesti "riparatori"

gestire gli imprevisti