



LINEE GUIDA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CRITERIO DI VALUTAZIONE per il COMMITTENTE

PUNTI DICHIARATI di QUALITA' del SERVIZIO *Pieffe studio* (le dieci prerogative del consulente ideale) valutazione  
0 a 10 x 10=100%

- 1- CHIAREZZA
    - 1a) - nella documentazione scritta  
- nella presentazione verbale dei servizi offerti e nel linguaggio utilizzato .....
    - 1b) - puntualizzazione di esigenze, risultati raggiungibili e tempi necessari .....
  
  - 2- DISPONIBILITA'
    - 2a) - nell'ascolto del cliente per capirne le esigenze esplicite ed implicite  
- prontezza di intervento alle richieste del cliente. ....
    - 2b) - ad entrare "in contatto" con tutta la struttura delle Risorse Umane ed organizzativa del cliente, instaurando rapporti interpersonali corretti e cordiali a tutti i livelli .....
    - 2c) - pronta rintracciabilità nelle comunicazioni , telef.-cellulare o segreteria , fax , per risoluzione inconvenienti e assistenza tecnica telefonica. ....
  
  - 3- AFFIDABILITA'
    - 3a) - referenze documentate di esperienza passata e raggiungimento degli obiettivi nei tempi concordati  
- competenza tecnica e aggiornamento continuo sulle aree dichiarate, .....
    - 3b) - etica professionale applicata e continuamente dimostrata.  
- punti di controllo sull'avanzamento dell' incarico e di soddisfazione del cliente , con verifica finale su appositi moduli. ....
  
  - 4- METODO applicato
    - 4a) - analisi iniziale - progettazione intervento - documentazione specifica  
- erogazione costante e stimolante - verifiche in corso incarico e finali .....
  
  - 5- COMPETENZA GESTIONALE
    - 5a) - saper scoprire i problemi non dichiarati e le aree di miglioramento che possono costituire elevato valore aggiunto  
- saper proporre soluzioni adeguate ed i metodi per attuarle .....
    - 5b) - "fare" con il cliente quanto previsto, affiancandolo continuamente fino al raggiungimento dell'obiettivo  
- formazione continua a tutti i livelli del personale / cliente, per rendere edotte ed autonome le risorse ed i responsabili di area .....
  
  - 6- Altre specifiche / note +/- .....
- % tot .....

Istruzioni per l'uso : da leggere e sottoscrivere col cliente (casella1) e valutare, confermare a fine incarico (casella2) timbro

data \_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

nome \_\_\_\_\_ nome \_\_\_\_\_

Momento importante di verifica (10') che richiede la partecipazione contestuale di tutti gli interessati con il responsabile del servizio erogato.  
**GRAZIE PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE**