



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