



UNIONCAMERE



SERVIZIO NUOVE IMPRESE

La piattaforma delle Camere di Commercio

Gestire efficacemente il rapporto con l'utenza

25 Ottobre 2023

10:30-13:00

A cura di: Ifoa -Stefania Pratissoli

Con la partecipazione di:

Formaper: Silvia Barazzuoli;

Camera di commercio di Messina: Maria Laura Vadalà;

Camera di commercio di Como-Lecco: Annalisa Favara;

Camera di Commercio di Pavia: Vanessa Biffi



Fondo di Perequazione
2021-2022

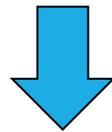
WEBINAR

Logo Ente
formatore

La fase di accoglienza nei servizi di consulenza / orientamento

E' la fase in cui si realizza il primo contatto con il cliente/utente

L'atto di accogliere è tale se dà vita ad una "apertura" della struttura ospite verso il soggetto ospitato e se gli consente di effettuare una prima verifica sulla utilità ed adeguatezza della struttura rispetto alla propria situazione problematica



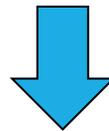
L'accoglienza è la fase nella quale si avvia e prende forma la relazione di servizio tra la struttura (l'intera struttura) ed il cliente/utente.



Le modalità di interazione nella fase di accoglienza

L'utente che esplicita un bisogno o una richiesta, si attende non tanto o non solo una risposta puntuale al bisogno o alla richiesta, quanto un comportamento adeguato nel quale riconoscere l'abilitazione della struttura ad affrontare la propria situazione di bisogno.

L'operatore attiva un procedimento di "indagine" pratica attraverso cui giungere ad una prima proposta di azione verso l'utente, la quale possa rappresentare di per se stessa una modificazione dell'orizzonte problematico dell'utente.



Accogliere non significa solo dialogo tra due soggetti, sono importanti altri elementi comunicativi: **ambienti e strutture, dispositivi e supporti comunicativi, risorse informative.**



Il ricevimento

- è il luogo (e il momento) nel quale si struttura la relazione di servizio come relazione tra gli operatori e l'utente
- è la fase in cui l'utente interagisce all'interno della struttura in un apposito spazio con un operatore che "prende in carico" ed elabora la sua richiesta
- fattore determinante è la qualità della prestazione rappresentata dal ruolo professionale dell'addetto al ricevimento



Modalità di ricevimento

- contatto con la struttura (ad es: per via telefonica o telematica...)
- colloquio di ricevimento
- gestione della "presa a carico", del "feed-back" dell'utente



Le dimensioni dell'accoglienza

La relazione

Da parte dell'**utente**:

- Necessità di esprimere un bisogno, una situazione di disagio
- Aspettativa di ascolto
- Incertezza sui livelli di risposta, una certa difficoltà nelle formulazione della propria richiesta



Da parte dell'**operatore**:

- Riconoscimento dello stato di bisogno dell'utente
- Comprensione e conseguente adozioni di codici linguistici adeguati all'utente
- Collocazione del servizio rispetto al bisogno dell'utente, gestione della fase di accoglimento o di rinvio



Le dimensioni dell'accoglienza

Il contenuto

- I servizi che si possono ottenere dalla struttura
- Il servizio e le modalità di fruizione del servizio utile per la soluzione del problema posto dall'utente
- La modalità per accedere ad altre strutture o servizi



Professionalità e competenze per l'accoglienza

- *Conoscenze di contesto e di settore*
- *Abilità trasversali*
 - *Diagnosticare problemi e situazioni*
 - *Affrontare situazioni e risolvere problemi*
 - *Comunicare e relazionarsi con altri*



Professionalità e competenze per l'accoglienza



Abilità tecnico professionali

- Condurre un colloquio finalizzato all'analisi della domanda
- Identificare il fabbisogno dell'utente
- Valutare le esigenze informative dell'utente
- Erogare informazioni in modo mirato alle esigenze e alle caratteristiche dell'utenza
- Supportare l'utente nell'uso di materiale informativo
- Utilizzare strumenti informativi sintetizzare e trattare informazioni, traducendole in contenuti fruibili dall'utente
- Predisporre materiale informativo, predisporre e gestire strumenti per rilevare le caratteristiche degli utenti e la loro domanda



Non dimentichiamoci che ..

L'utente potrebbe:

- Non sapere cosa aspettarsi dal servizio e se troverà indicazioni utili
- Avere un'idea ma non sapere minimamente cosa possa o debba fare
- Disporre già di molte indicazioni e avere bisogno di una «guida» per procedere in modo efficace
- Essere «disperato»: non trova lavoro quindi valuta l'avvio di impresa

L'utente potrebbe cercare:

- Informazioni (generali o tecnico/specialistiche)
- Un supporto al ragionamento per scegliere e muoversi al meglio
- Qualcuno o qualcosa che faccia il necessario al posto suo: «tu mi dici quello che devo fare, e io lo faccio»



Teniamo sempre a mente che ...

- Posso trovarmi davanti utenti molto diversi tra loro e dovrò quindi rimodulare la modalità di relazione e gli obiettivi dell'incontro : **un servizio su misura**
- Ciò che per me è chiaro, sottinteso, scontato, comprensibile e da me espresso nel miglior modo possibile, non necessariamente lo sarà per l'utente .. **RIFORMULAZIONE**

E soprattutto che ...

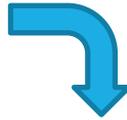
- **Non dobbiamo (ne' possiamo) risolvere qualsiasi dubbio o difficoltà:** anche solo scoprire di non aver valutato un aspetto, o che esiste un determinato servizio/strumento/possibilità, è già un risultato, un obiettivo raggiunto, una modificazione dell'orizzonte problematico con cui è arrivato
- **Non dobbiamo (ne' possiamo) sapere tutto:** fondamentale è gestire la relazione e farsi carico dell'utente



Per non dimenticarci ..

Cosa offre il servizio

- Ascolto
- Un supporto competente al ragionamento
- Riformulazione
- Spunti di riflessione
- .. e anche informazioni tecniche ma ...



... da sole non bastano e non necessariamente sono la cosa più importante

Una quantità infinita di informazioni e servizi è sempre disponibile in rete: noi possiamo aiutare la persona supportandola in un processo di scoperta e messa a fuoco



Aiuto, è difficilissimo .. Ma come posso fare?



Definisco in modo chiaro e dettagliato il **PROCESSO** e gli **STRUMENTI** di lavoro

OBBIETTIVI DEL SERVIZIO

fino a quale livello di informazione arrivo, quali output restituirò all'utente, quali risultati si può aspettare in uscita?

DURATA: quante ore in totale

ARTICOLAZIONE: quanti incontri e di quale durata

CONTENUTI: quali argomenti tratto nel singolo incontro



ESEMPIO: 3 h totali – 2 incontri di 90 min/cad – 1° incontro (argomenti/esiti) – 2° incontro (argomenti/esiti)

PROCEDURA
Standardizzazione
e garanzia di
qualità



Aiuto, è difficilissimo .. Ma come posso fare?



Per ogni **FASE** del **PROCESSO** strutturo **STRUMENTI** a supporto dell'attività

Fungono da traccia di lavoro per l'operatore

Aiutano l'utente a delineare e concretizzare idee e concetti astratti ..
ANALISI DI REALTA'

Consentono di tracciare andamenti ed esiti dell'attività
(per riprogettare, integrare, perfezionare..)

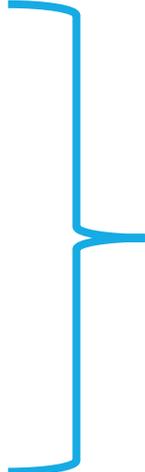
Un **supporto**
anche per
l'operatore
ancora
junior



Aiuto, è difficilissimo .. Ma come posso fare?

STRUMENTI a supporto dell'attività .. qualche esempio

- Scheda di iscrizione/registrazione
- Scheda di tracciatura colloquio
- Questionari/schede di autovalutazione
- Questionario di rilevazione stato progetto/idea
- Scheda di progetto
- Scheda di rilevazione soddisfazione utente in uscita
- ...



Da definire in
funzione degli
obiettivi del
servizio





IL CONTENIMENTO

Nella relazione orientativa o consulenziale è indispensabile essere contenitore ed argine per l'utente che ..

- E' in un momento di difficoltà o bisogno
- Affronta un momento di cambiamento
- Ha molte (o anche poche) idee .. e ben confuse
- Può avere modalità di comunicazione e relazione non facili da gestire
 - Parla molto ma divaga
 - Parla poco
 - Attende passivamente risposte e soluzioni
 - E' un fiume in piena di parole e idee (il troppo, stroppia)
 - E' arrabbiato, polemico, sfiduciato ...



- Ricordo chi sono e cosa posso fare
- Non mi faccio travolgere
- Conduco

