



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

#### Area di attività

Codice AdA	9999793
Denominazione AdA	Assistenza al cliente per la migliore fruizione del servizio
Descrizione della performance	Curare i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazione di disservizi
Osservabilità	Per quanto concerne i criteri per la riflessione in merito alle tipologie di prove applicabili, si rileva che la prestazione può essere realizzata in condizioni controllate dal punto di vista spaziale, temporale e tecnologico, ma implica un contatto diretto con interlocutori esterni, dunque un vincolo di tipo socio-organizzativo. Essa dunque non risponde completamente al criterio di osservabilità: sarà necessario prevedere prove integrative o un Role-playing per la valutazione della stessa.
Tipologia di performance	Per quanto riguarda la tipologia di performance, nella UC prevale una dimensione di processo: la valutazione si basa infatti sull'analisi della più o meno accurata aderenza alla procedura prevista. Risulta opportuno, in questo caso, osservare la performance del candidato a livello delle modalità con cui si relazione con un cliente e risponde alle esigenze di quest'ultimo.
Visibilità	Per quanto concerne infine il terzo criterio (visibilità), la prestazione risulta discretamente visibile, poiché coinvolge dinamiche relazionali, oltre che decisionali.
Tipologia di prova preferibile	Role-playing
Tipologia di prova integrativa	-
Tipologia di prova adatta	Simulazione

#### Unità di competenza

Codice unità di competenza	1408
Livello EQF	3
Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li><li>2. Cogliere e interpretare preferenze e richieste del cliente</li><li>3. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li><li>4. Rilevare le aspettative e il gradimento del cliente</li></ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi delle tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li><li>2. Elementi delle tecniche di negoziazione e problem solving</li><li>3. Elementi delle tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li><li>4. Elementi delle tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative</li><li>5. Modello organizzativo della struttura e caratteristiche e standard del servizio offerto</li><li>6. Terminologia specifica in lingua straniera</li></ol>

#### Standard Formativi



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Documento Standard Formativi	
Note	
Data e ora ultimo caricamento	

**Profili di Qualificazione associati**