



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività

Codice AdA	9999807
Denominazione AdA	Accoglienza e assistenza al cliente in sala
Descrizione della performance	Accogliere il cliente in sala, gestirne le richieste ed eventuali imprevisti, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere difficoltà casuali segnalate.
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 necessari 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. Prove centrate sull'analisi del prodotto non risultano in questo caso sufficienti, poiché non consentono di valutare tutti gli aspetti.
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	1422
Livello EQF	3
Abilità	



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

	<ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente e illustrare, anche in lingua straniera, l'offerta dei prodotti e dei servizi offerti, fornendo informazioni sulle caratteristiche e le modalità di preparazione2. Cogliere ed interpretare le aspettative, le preferenze e le richieste della clientela3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente e trasferirle eventualmente agli altri reparti4. Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)5. Fronteggiare situazioni di criticità dovute a disguidi in fase di preparazione dei prodotti o a reclami del cliente, adoperandosi per favorirne la soluzione, con atteggiamento disponibile e collaborativo6. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio7. Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti8. Utilizzare strumenti informatizzati a supporto dell'operatività del servizio
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Metodi, tecniche e strumenti di annotazione e gestione delle ordinazioni2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera, caratteristiche e standard del servizio offerto3. Principali sistemi operativi ed applicazioni per la gestione ed elaborazione di dati4. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente5. Tecniche e strumenti di incasso e pagamento6. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento7. Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente8. Terminologia specifica in lingua straniera

Standard Formativi

Documento Standard Formativi	
Note	
Data e ora ultimo caricamento	

Profili di Qualificazione associati