

Procedure operative

- [Template: Come gestire un reclamo](#)
- [Template: Come configurare un account](#)
- [Template: Questionario feedback per dipendente neo-assunto](#)

Template: Come gestire un reclamo

1. Ricezione del reclamo

1. Accogliere il cliente con cortesia e disponibilità.
2. Ascoltare attentamente la segnalazione, annotando tutti i dettagli essenziali (data, ora, soggetto, descrizione del problema).
3. Confermare al cliente di aver compreso correttamente la natura del reclamo.

2. Registrazione

1. Inserire il reclamo nel sistema di gestione qualità o nel registro reclami aziendale, assegnando un numero di riferimento univoco.
2. Specificare il canale di ricezione (email, telefono, modulo web, altro).

3. Analisi preliminare

1. Valutare la natura del reclamo e la sua urgenza.
2. Identificare le aree o i reparti coinvolti.
3. Verificare la documentazione o i dati relativi al caso.

4. Gestione e risoluzione

1. Assegnare il reclamo al responsabile competente per l'analisi approfondita.
2. Indagare sulle cause e proporre soluzioni o azioni correttive.
3. Comunicare al cliente le tempistiche previste per la risoluzione.

5. Comunicazione al cliente

1. Aggiornare regolarmente il cliente sullo stato del reclamo.
2. Fornire una risposta chiara, trasparente e cortese al termine dell'analisi.
3. Offrire soluzioni o compensazioni, se del caso.

6. Chiusura del reclamo

1. Verificare che il cliente sia soddisfatto della soluzione proposta.

2. Registrare la chiusura nel sistema con data e responsabile.
3. Archiviare tutta la documentazione relativa al reclamo.

7. Monitoraggio e miglioramento continuo

1. Analizzare periodicamente i reclami per individuare trend o problemi ricorrenti.
2. Implementare azioni preventive o migliorative per evitare il ripetersi delle problematiche

Template: Come configurare un account

1. Ricezione della richiesta di creazione account

1. Verificare la richiesta di attivazione dell'account da parte dell'utente o del responsabile autorizzato.
2. Registrare i dati necessari: nome utente, indirizzo email, ruolo e privilegi associati.

2. Creazione dell'account

1. Accedere al sistema di gestione utenti o alla piattaforma dedicata.
2. Inserire i dati dell'utente, assicurandosi che le informazioni siano corrette e complete.
3. Assegnare i permessi e i ruoli appropriati in base alla mansione e al livello di accesso richiesto.

3. Configurazione della password iniziale

1. Impostare una password temporanea conforme alle politiche di sicurezza aziendali (es. lunghezza minima, complessità).
2. Comunicare all'utente le istruzioni per il primo accesso e per la modifica obbligatoria della password.

4. Comunicazione all'utente

1. Inviare una mail di conferma contenente i dati di accesso e le indicazioni per la configurazione iniziale.
2. Fornire link e riferimenti utili per supporto e assistenza tecnica.

5. Verifica e supporto

1. Assicurarsi che l'utente abbia effettuato correttamente il primo accesso e abbia cambiato la password.
2. Offrire supporto in caso di problemi o difficoltà di accesso.

6. Monitoraggio e gestione account

1. Tenere traccia degli account attivi e delle modifiche effettuate.
2. Disattivare o rimuovere gli account non più necessari secondo le procedure aziendali.

Template: Questionario feedback per dipendente neo- assunto

Gentile collaboratore,

per migliorare continuamente il processo di inserimento, ti chiediamo di dedicare qualche minuto a rispondere a questo breve questionario. Le tue risposte saranno trattate in forma anonima e ci aiuteranno a rendere l'esperienza di onboarding più efficace e piacevole.

1. Come valuti l'accoglienza ricevuta durante i primi giorni in azienda?

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

2. Hai ricevuto tutte le informazioni necessarie per iniziare a lavorare?

- ☐ Sì, completamente
- ☐ Sì, ma alcune informazioni mancavano
- ☐ No, molte informazioni mancavano

3. Il supporto ricevuto dal tuo referente (tutor/manager) è stato:

- ☐ Molto utile
- ☐ Utile
- ☐ Poco utile
- ☐ Inesistente

4. Come valuti la chiarezza delle procedure e delle istruzioni fornite?

- ☐ Molto chiare
- ☐ Chiare
- ☐ Poco chiare
- ☐ Confuse

5. Hai incontrato difficoltà nell'utilizzo degli strumenti di lavoro (software, dispositivi, ecc.)?

- ☐ No, nessuna difficoltà
- ☐ Qualche difficoltà, risolta facilmente

() Diverse difficoltà, ancora da risolvere

6. Ti senti adeguatamente preparato per svolgere il tuo lavoro?

() Sì, completamente

() In parte

() No, necessito di ulteriori supporti

7. Suggerimenti o commenti per migliorare il processo di inserimento:

Grazie per il tuo contributo!