

Reclami e opportunità di miglioramento

PG 06/02



Edizione 0



Revisione 1



20/10/2010



pag. 1 di 2

Gentile Cliente,

il presente modulo illustra in forma sintetica l'importanza di segnalare i suoi reclami al Laboratorio. Per "reclamo" si intende la manifestazione di insoddisfazione espressa a voce o per iscritto dai Clienti e comunque registrata per iscritto dal personale di Laboratorio, nei confronti: delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio; del rispetto dei principi e degli standard di qualità assicurati dal Laboratorio; rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L'analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per "Hydrolab S.r.l." una fonte importante nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Laboratorio si impegna a rendere noti annualmente i valori riscontrati sulla qualità del servizio nonché i dati sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.

Per fornirle dei suggerimenti, le indichiamo di seguito alcune funzioni svolte dal laboratorio che potrebbero essere oggetto di una sua eventuale insoddisfazione.

ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Ritiene che l'orario di apertura del laboratorio e la gestione di servizi telefonici di consulenza col personale amministrativo e tecnico e col Direttore di Laboratorio siano adeguati alle sue esigenze?

Per le urgenze le è possibile contattare i responsabili di area sul telefono cellulare?

Quando ha fissato appuntamenti col personale gli orari sono stati rispettati? Il tempo che il personale di Laboratorio le ha dedicato è stato commisurato alla complessità delle problematiche da lei esposte? Le risposte ottenute sono risultate utili?

Come giudica il nostro servizio di segreteria telefonica, di fax, di sito web, di posta elettronica?

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Contratti

Il Laboratorio rispetta i propri impegni contrattuali: tempi di consegna dei risultati di prova, rispetto dei prezzi concordati, metodi di prova utilizzati, affidabilità dei risultati?

Fatturazione

Il Laboratorio rispetta le modalità di pagamento concordate? Le modalità di svolgimento dei servizi forniti corrispondono a quelle specificate sulle offerte e al momento della firma del contratto? Quando giunge una sua richiesta di un servizio, il Laboratorio provvede in maniera celere ad inviarle un'offerta nella quale sono riportati gli importi del servizio e le modalità di pagamento dello stesso? Ritiene che, nel suo complesso, il suo rapporto economico col laboratorio sia onesto e trasparente?

Morosità

In caso di morosità, ritiene che il personale di laboratorio le abbia offerto un'equa assistenza? Ritiene che eventuali solleciti di pagamento siano stati effettuati con garbo e discrezione da parte del personale di laboratorio? Le è mai capitato di avvertire eventuali ritardi o la sospensione del servizio offerto dal laboratorio, come effetto conseguente a suoi ritardi nei pagamenti del lavoro progressivo?

INFORMAZIONE AL CLIENTE

Il Laboratorio le ha garantito una costante informazione su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche? Il personale di laboratorio le è mai stato di aiuto nella informazione e comprensione di: aspetti normativi connessi alla sua attività; procedure e iniziative di laboratorio che possano interessarla; programmi, scelte strategiche, stato di attuazione dei principali progetti del laboratorio finalizzati al miglioramento del servizio; modalità di accesso ai servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta, ecc.); obiettivi di qualità del servizio e loro variazioni nel tempo; risultati di prove interlaboratorio, finalizzati alla valutazione della qualità dei dati analitici forniti?

TUTELA

Ritiene che il Laboratorio abbia tutelato la segretezza dei risultati di prova connessi alle sue attività? Si è mai verificata la violazione del suo diritto alla privacy?

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Il laboratorio si è avvalso di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento? Ha ritenuto di qualche utilità rispondere al nostro questionario sul grado di soddisfazione del cliente? Ritiene che il Laboratorio effettui una comunicazione adeguata per conoscere le esigenze dei Clienti su alcuni aspetti particolari del servizio?

Reclami e opportunità di miglioramento

PG 06/02

♣ Edizione 0

♣ Revisione 1

♣ 20/10/2010

♣

pag. 2 di 2

CAPACITA' DI SODDISFARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE

Ritiene che il Laboratorio sia in grado di effettuare tutte le analisi di cui la sua azienda ha bisogno? In caso di errore nei risultati dei Rapporti di Prova ritiene che il Laboratorio sia in grado di fornire in maniera celere un Rapporto di Prova corretto? In generale, ritiene che il Laboratorio risponda in maniera celere e soddisfacente ai suoi reclami?

OBIETTIVI

Con la presente il Laboratorio si impegna a:

- Trattare nel modo migliore e più rapidamente possibile i suoi reclami;
- Mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi di tutti i clienti, compresi quelli che mostrano un comportamento aggressivo;
- Ascoltare bene per ridurre i malintesi;
- Adeguare la risposta alla tipologia dell'interlocutore (più esperto o non esperto);
- Gestire le diverse tipologie di clienti (grandi aziende, piccole aziende, enti privati, enti pubblici, ecc.);
- Gestire l'impossibilità di dare informazioni;
- Migliorare a comunicare tutte le informazioni utili a sviluppare un'ottica positiva di servizio ai clienti.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Analisi delle tipologie di richieste:

- La richiesta di informazioni;
- Il problema tecnico;
- La lamentela pura.

Come valorizzare l'interlocutore che ha bisogno di noi:

- La comunicazione empatica (mettersi nei panni del cliente);
- Le modalità di risposta;
- Esercizio sull'ascolto attivo dell'altro;
- La celerità della risposta.

La gestione delle diverse tipologie di clienti:

- Il cliente aggressivo;
- Il cliente passivo;
- Il cliente poco flessibile;
- Il cliente che ama parlare.

La gestione delle diverse tipologie di reclami:

- L'analisi dei bisogni espressi e inespressi;
- Domande mirate a far emergere particolari problematiche;
- La ricerca delle reali motivazioni del cliente.

Motivazione del personale di Laboratorio per soddisfare le richieste del cliente:

- L'interesse economico dell'azienda alla fidelizzazione del Cliente;
- Come fare di un reclamo uno strumento di fidelizzazione del Cliente;
- Come e quando dare seguito ad un reclamo o a una richiesta;
- Padroneggiare e gestire le situazioni difficili;
- Metodo e costanza nella gestione dei reclami o richieste;
- Ascoltare attentamente;
- Analizzare i fatti;
- Proporre una soluzione pratica;
- Rassicurare.

Il Responsabile della Qualità:

Dott. Salvatore Lofiego

Il Direttore del Laboratorio:

Ing. Pietro Mazziotta