

## Analisi dei fabbisogni formativi e di apprendimento dell'impresa artigiana

**S.54**

Analisi del processo  
"Gestione del cliente"

**Impresa**

**Ubicazione**

**Coordinatore**

**Referente aziendale**

**in qualità di**

**Note**

## 1. Risorse coinvolte nella realizzazione del processo

### 1.1 Rilevazione delle attività effettivamente presenti

Attività relative al processo in esame		Presenza					
		No	Importanza				
1	Promozione dell'offerta	①	②	③	④	⑤	
2	Gestione della negoziazione e definizione del contratto	①	②	③	④	⑤	
3	Integrazione/scambio di tecnologie e metodi	①	②	③	④	⑤	
4	Integrazione del processo produttivo con il cliente	①	②	③	④	⑤	
5	Comunicazione dell'avanzamento della produzione	①	②	③	④	⑤	
6	Gestione delle variazioni richieste in corso di produzione	①	②	③	④	⑤	
7	Consegna del prodotto finito/verifiche di rispondenza	①	②	③	④	⑤	
8	Erogazione di assistenza e servizi post vendita	①	②	③	④	⑤	
9	Fatturazione del prodotto/servizio reso e recupero credito	①	②	③	④	⑤	
10	Rilevazione della <i>customer satisfaction</i>	①	②	③	④	⑤	
11	Altro:	①	②	③	④	⑤	

### 1.2 Risorse umane interne impegnate nella realizzazione delle attività

Risorse umane interne impegnate		Attività relative al processo in esame									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Imprenditore 1	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	Imprenditore 2	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	Imprenditore 3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	Responsabile commerciale/vendite	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	Responsabile tecnico progettazione	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	Responsabile produzione/officina/cantiere esterno	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	Addetti produzione/cantieri esterni	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	Responsabile/addetti amministrazione	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	Responsabile/addetto qualità	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10	Addetto centralino/reception	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	Altro:	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

### 1.3 Risorse esterne impegnate nella realizzazione delle attività

Indicare le eventuali risorse esterne (professionisti, società di consulenza, ...) impegnate

## 2. Organizzazione del processo

### 2.1 Grado di formalizzazione delle procedure

Procedure relative al processo in esame		Presenza					
		No	Grado di formalizzazione				
1	Modalità standard di presentazione di impresa e prodotto	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Procedure di comunicazione: progettazione	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Procedure di comunicazione: produzione e qualità	①	②	③	④	⑤	⑥
4	Valutazione della <i>customer satisfaction</i>	①	②	③	④	⑤	⑥
5	Procedure incluse nella certificazione norme ISO 9000	①	②	③	④	⑤	⑥
6	Altre procedure standard di tipo affidabilistico	①	②	③	④	⑤	⑥
7	Procedure di gestione del ciclo amministrativo sul cliente	①	②	③	④	⑤	⑥
8	Altro:	①	②	③	④	⑤	⑥

### 2.2 Coordinamento con altri processi

Processi		Presenza					
		No	Importanza				
1	Costruzione dell'offerta (vedi §S.51)	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Sviluppo del prodotto (vedi §S.52)	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Produzione (vedi §S.53)	①	②	③	④	⑤	⑥
4	Gestione dell'esternalità (vedi §S.55)	①	②	③	④	⑤	⑥
5	Strategia, pianificazione, gestione delle risorse (vedi §S.56)	①	②	③	④	⑤	⑥

### 2.3 Varianze tipiche che interessano il processo e loro regolazione

Varianza (tipo, importanza, effetti)	Regolazione
	Chi la rileva:
	Chi decide:
	Chi la regola:
	Chi la rileva:
	Chi decide:
	Chi la regola:

### 3. Innovazione del processo

#### 3.1 Principali variabili che determinano eventuali esigenze di innovazione del processo

Variabili		Importanza					
		No	Grado di formalizzazione				
1	Necessità di accrescere l'efficienza del processo	①	②	③	④	⑤	
2	Necessità di accrescere l'efficacia del processo	①	②	③	④	⑤	
3	Necessità di fidelizzare il cliente	①	②	③	④	⑤	
4	Evoluzione delle relazioni verso modelli di <i>comakership</i>	①	②	③	④	⑤	
5	Richiesta di certificazione o standard da parte del cliente	①	②	③	④	⑤	
6	Modificazione del prodotto e/o del mercato di riferimento	①	②	③	④	⑤	
7	Modificazioni del processo produttivo	①	②	③	④	⑤	
8	Altro:	①	②	③	④	⑤	

#### 3.2 Innovazioni in atto o previste nel breve termine

**Tecnologiche** (es. introduzione di tecnologie informatiche e di comunicazione per l'integrazione con il cliente).

**Procedurali** (es. certificazione ISO 9000, adozione di metodologie affidabilistiche, adozione di metodi imposti dal contratto con il committente, nuove modalità di pianificazione, coordinamento, rilevazione della *customer satisfaction*)

**Organizzative** (es. diversa attribuzione di ruoli e responsabilità, diverso rapporto con altri processi interni, scelta di esternalizzare parti di processo, ...).

## 4. Autovalutazione del sistema delle competenze e dei fabbisogni di sviluppo

### 4.1 Autovalutazione di importanza e adeguatezza delle competenze professionali

Importanza					Conoscenze e competenze	Adeguatezza				
①	②	③	④	⑤	Conoscenza del mercato: domanda	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza del mercato: <i>competitor</i>	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza del mercato: evoluzione tecnologica	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza del mercato: evoluzione normativa	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza delle tecnologie di prodotto	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza delle tecnologie di processo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Conoscenza di normative e sistemi qualità	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di analizzare le richieste del cliente	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di formulare la proposta tecnica	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di formulare la proposta economica	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di negoziazione	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di integrazione con i processi del cliente	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di rilevare la <i>customer satisfaction</i>	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di rispondere alle emergenze	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Disponibilità ed orientamento al cliente	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Competenze linguistiche	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Competenze nell'uso di strumenti informatici	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di programmazione delle attività	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di gestione delle risorse umane	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di lavoro in gruppo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di assunzione di responsabilità	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di flessibilizzare la propria prestazione	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di reperire in autonomia informazioni	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di autovalutazione delle prestazioni	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di coordinamento con altri processi int.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Capacità di coordinamento di risorse esterne	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	Altro:	①	②	③	④	⑤

### Note

#### 4.2 Autovalutazione dei fabbisogni di adeguamento e sviluppo delle competenze

<b>Fabbisogno espresso</b>	<b>Soggetti interessati e soluzione ipotizzata</b>