CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MANAGEMENT E DESIGN DEI SERVIZI

Progettare e gestire i processi di servizio

Benedetta Trivellato

Sessione 9

LE SLIDES DEL PROF. JACOB

Il professor Jacob, un docente universitario di economia, salutò il suo segretario, il sig. Thompson, arrivando in ufficio un lunedì mattina. Ma Thompson, che lavorava solo da 3 mesi per Jacob, si rese conto che qualcosa non andava nel vedere l'espressione del professore. "Sig. Thompson" cominciò Jacob "come lei sa, questo weekend ho fatto una presentazione ad una importante conferenza sul Total Quality Management. Sa cosa è successo dopo la presentazione? Tre partecipanti sono venuti da me a protestare per la qualità del materiale cartaceo che ho distribuito: una stampa di 6 slides per foglio è praticamente illeggibile, e c'erano anche degli errori di battitura. Come è potuto accadere? Tutto questo è inaccettabile".

Thompson era mortificato, ma era davvero colpa sua? Aveva pensato che 6 slides per foglio potessero ridurre il numero di pagine. Inoltre Jacob gli aveva passato degli appunti scritti a mano solo due giorni prima della conferenza. Thompson non era abituato a leggere la scrittura di Jacob, e non c'era nessuno a cui poter chiedere. Aveva avuto appena il tempo di preparare le slides in power point, stamparle, leggerle lui stesso, e infine fare le fotocopie. Come poteva evitare tutto ciò in futuro? Almeno si era reso conto del fatto che anche lui aveva un ruolo importante – seppur invisibile – nel soddisfare le esigenze degli utenti.

1) Quali sono le fasi del processo dalla richiesta di slides al rimprovero?
2) Che ruolo svolgono i partecipanti al seminario?
3) Cosa avrebbero potuto fare Jacob e Thompson per evitare i loro problemi?

Le slide del prof. Jacob

FASI DEL PROCESSO:

1) Il prof. chiede al segretario all'ultimo momento di preparare delle slides sulla base di appunti scritti male e a mano;
2) Il segretario è arrivato da poco e non capisce bene la scrittura a mano del prof; scrive le slides rapidamente, non si accorge di alcuni refusi;
3) Il segretario stampa le slides, 6 per foglio che risultano illeggibili;
4) Il prof. fa la sua presentazione ad un seminario sulla qualità totale;
5) 3 partecipanti vanno a lamentarsi con il prof. perché le slide sono di cattiva qualità;
6) Il prof. rimprovera il segretario.

- Parte del processo di servizio avviene nel back office, dove è possibile applicare dei principi che assicurino la qualità:
  - il prof. avrebbe potuto controllare le slides appena fatte e prima della stampa;
  - avrebbe potuto stabilire delle regole per cui le slides non si stampano a 6 per pagina.

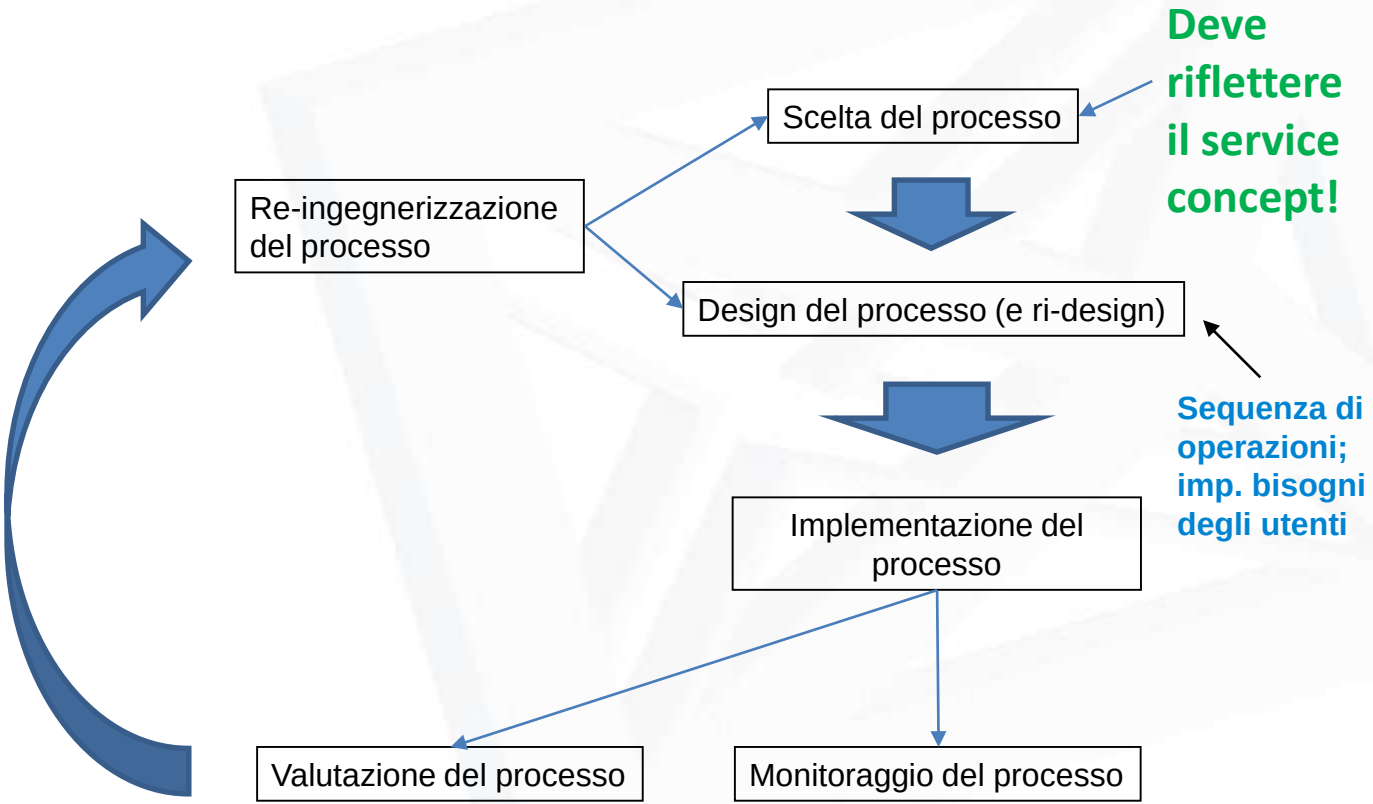
- Protesta: ruolo importante perché consente di re-ingegnerizzare il processo.
- Miglioramento e re-ingegnerizzazione: il prof. può fare da solo le sue slides e il segretario può occuparsi del confezionamento finale e della stampa.

Perché gestire i processi di servizio?

- Focus sulla gestione del processo di servizio dal punto di vista "interno" (back e front office) – pur prendendo in considerazione il bisogno dell'utente…..
- …… per assicurare che l'eterogeneità dei servizi non porti a totale perdita di controllo

La gestione dei processi di servizio consente di ridurre le variazioni sistematiche, e produrre servizi di qualità elevata a costi inferiori

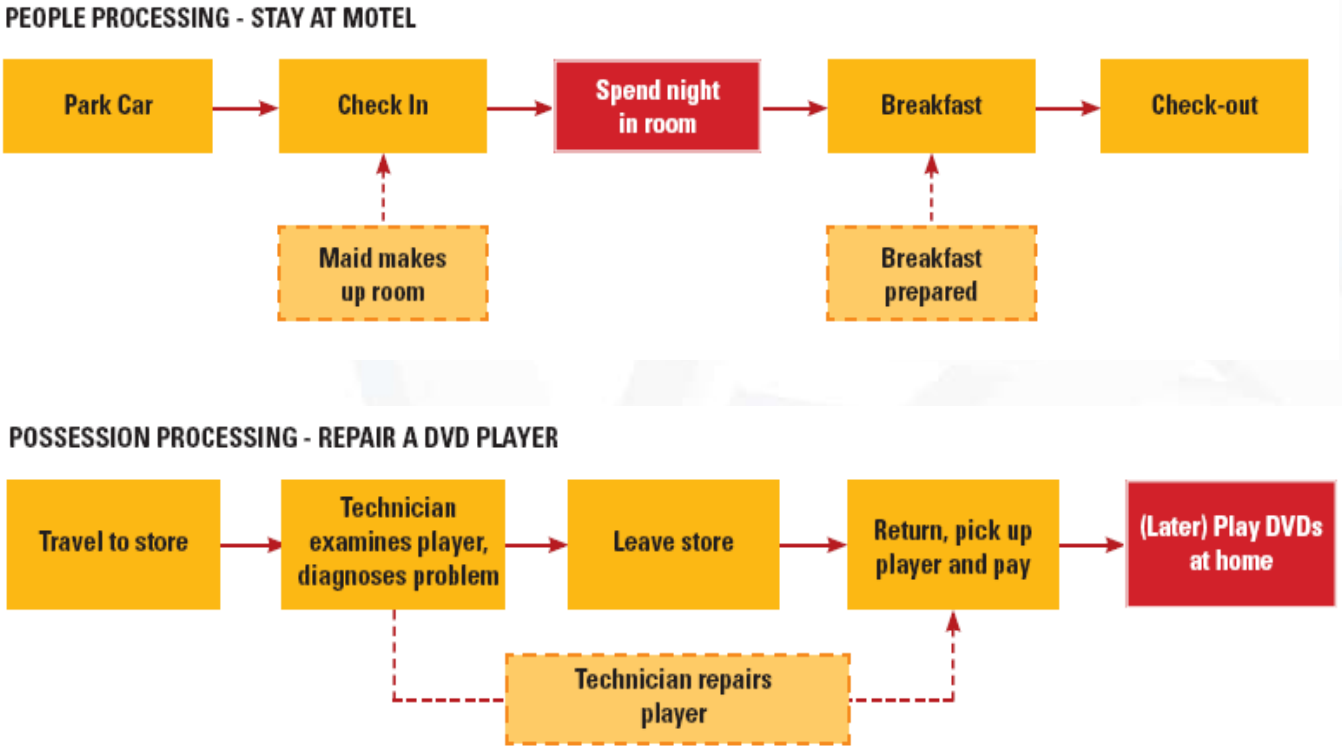
Design e gestione del processo di servizio



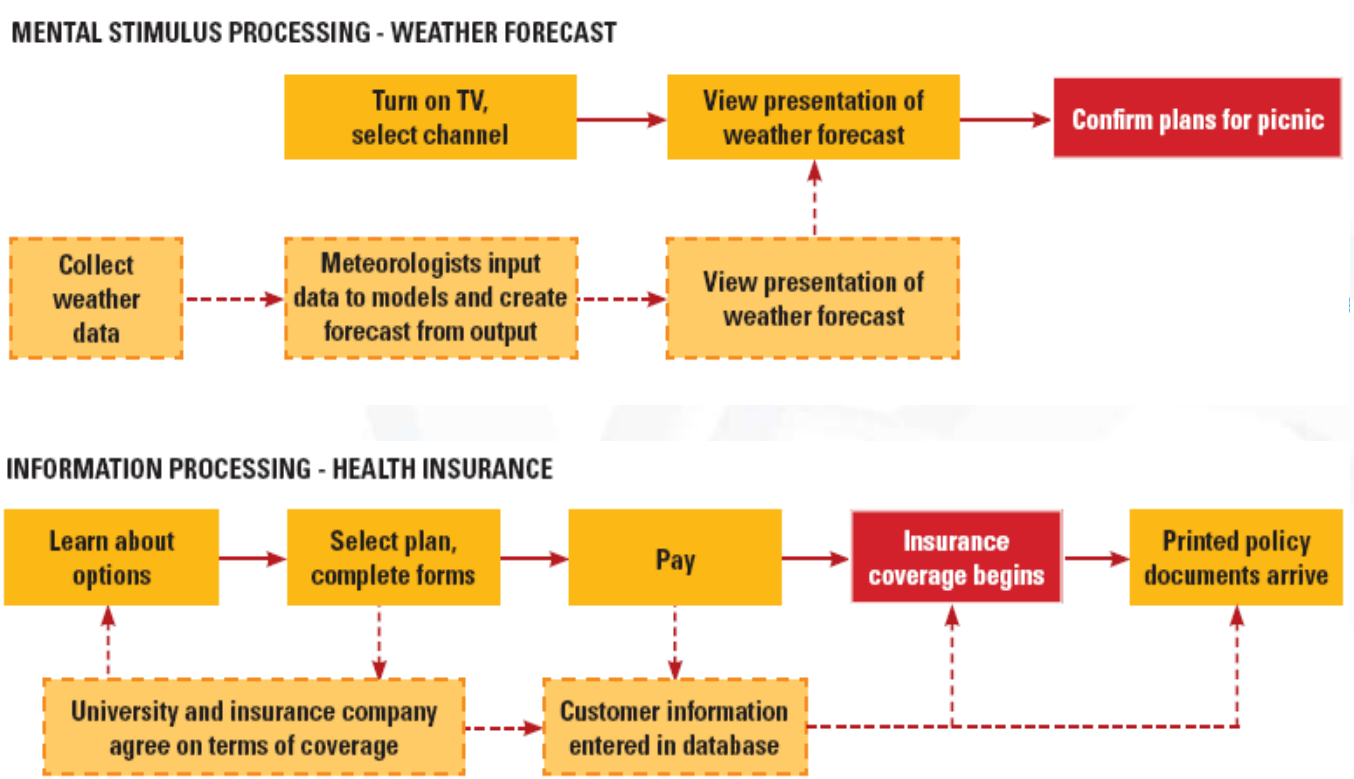
Costruzione di diagrammi di flusso del processo di erogazione

- Tecnica per rappresentare la natura e la sequenza dei diversi passi nel processo di erogazione al cliente.
- Aiuta a chiarire quali sono gli elementi costitutivi del prodotto.
- Offre un modo per comprendere l'esperienza di servizio del cliente in maniera complessiva.
- Mostra come il coinvolgimento del cliente varia a seconda delle categorie di servizio (*People processing; Possession processing; Mental stimulus processing; Information processing)*

Esempi di diagrammi di flusso: People e Possession Processing



Esempi di diagrammi di flusso: Mental Stimulus e Information Processing

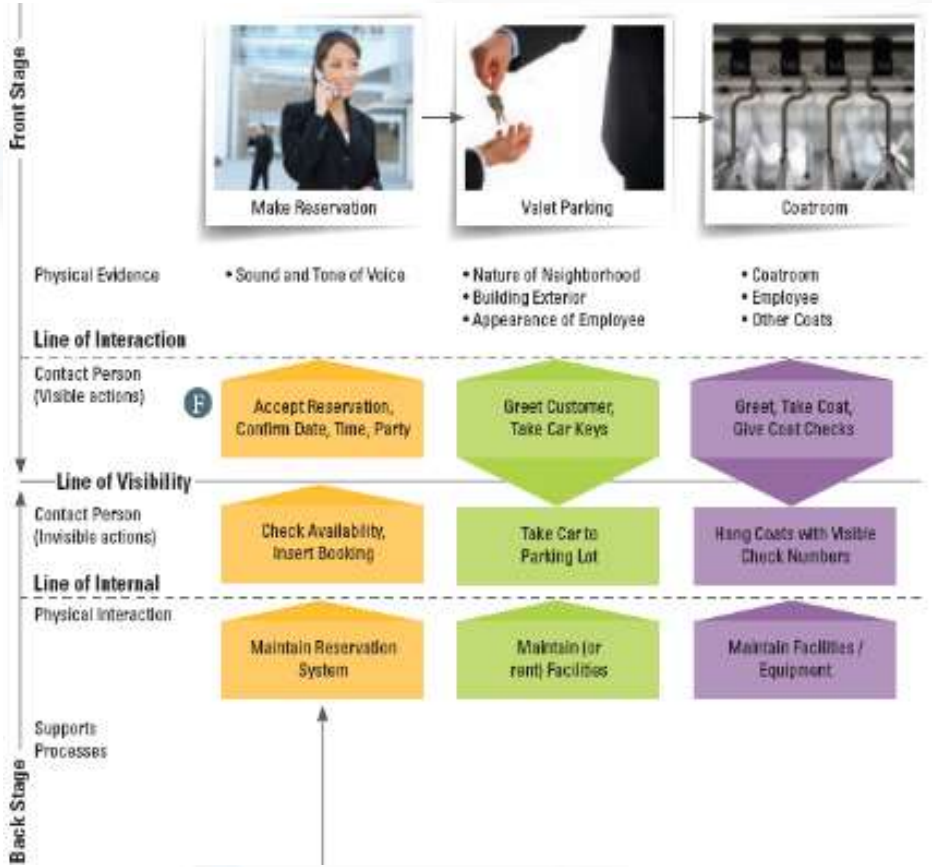


Il *Service Blueprinting*

- Sviluppare il Blueprint
  - Identificare le attività chiave nel creare ed erogare il servizio
  - Definire il quadro complessivo per poi andare nel dettaglio delle singole fasi del processo.

- Vantaggi del Blueprinting
  - Distingue tra "front-stage" e "back-stage"
  - Chiarisce le interazioni e il supporto fornito dalle attività e dai sistemi di backstage.
  - Identifica potenziali momenti di insuccesso; stabilisce misure preventive; prepare piani di intervento.
  - Indica con chiarezza i momenti in cui i clienti in genere devono aspettare.

L'esperienza del ristorante come una rappresentazione teatrale: il primo atto



MAGES

DISEADE

L'esperienza del ristorante come una rappresentazione teatrale: i tre atti

- **Atto I: Prologo e scene introduttive**
- **Atto II: Erogazione della parte centrale del servizio**
  - Aperitivo, prendere posto, ordinare cibo e vino, servizio per il vino.
  - Potenziali punti di fallimento: il menu è completo? E' comprensibile? Tutto ciò che c'è nel menu è effettivamente disponibile?
  - Errori nella trasmissione dell'informazione sono spesso causa di fallimento nell'erogazione della qualità desiderata.
  - I clienti valutano non solo la qualità di cibo e bevande, ma anche la rapidità del servizio e le attitudini dello staff.
- **Atto III: La rappresentazione si conclude**
  - Le ultime attività devono concludersi rapidamente e senza intoppi o sorprese finali.
  - Attese del cliente: ricevere un conto accurato e comprensibile; pagamento effettuato con cortesia; il cliente viene ringraziato per la visita.

Le componenti chiave di ogni fase del Service Blueprint

Obiettivi:

- Identificare punti di fallimento e rischi di attese eccessive
- Stabilire standard
- Testare i processi

