

Da cosa è composto il sistema di erogazione di un servizio?

Sportello utenza
Attività per realizzare il servizio
Scambio richiesta e risposta

È composto da strumenti idonei e personale competente per il servizio richiesto

Prestazione di qualcosa di cui abbiamo la competenza di erogare e che dobbiamo rilasciare a chi lo richiede

Studio e analisi costi/benefici, progettazione, rapporto con l'utenza, erogazione del servizio, controllo dei risultati.

Competenza, cortesia, gentilezza, disponibilità

Un insieme di attività, di persone o mezzi, che aiuta gli utenti a raggiungere obiettivi

Da un insieme di operatori con una specialità significativa, posti a tutela dei beneficiari

E' composto dall'ente erogatore e da chi materialmente è addetto a fornire il servizio

una o più azioni volte al soddisfacimento di un interesse e di una richiesta dell'utente

Da cosa è composto il sistema di erogazione di un servizio?

È composto da tutti quegli strumenti, attività e personale che fornisce un dato servizio ad una particolare utenza

Dal un complesso di attività coordinate al fine di soddisfare l'utenza

Preparazione disponibilità e comunicazione dell'erogatore

Un complesso di attività coordinate e proceduralizzate al fine di soddisfare l'utenza

È composto da un complesso di risorse materiali e personali strettamente coordinate tra loro

Da un insieme di operatori con specialità significativa

Cosa avete capito? *Sistema erogazione dei servizi*

commistione dei ruoli
valire del coordinamento
utenza parte del sistema
risposta adeguata
utente relazione
l'utente fa parte del ser
problem solving
analisi
ascolto
affidabilità
complessità del sistema
ponte di comunicazione
disponibilità
complessità
professionalità
risposta
personale di contatto
professionalità ascolto r
è fondament creare ponte
soddisfazione
valorizzazione dell'utenz
aspetto psicologico
ascoltare attentamente

Cosa avete capito? *la comunicazione efficace*

coerenza nel relazionarsi
importanza di comunicare
il ponte di comunicazione
utente parte integrante
comprensione base dialogo
comunicazione a due vie
la comunicazione relazioni interrelazione
ascolto empatia
disponibilità dialogo confronto
importanza dell'utente
comunicazione e coerenza prestare attenzione
strumento comunicazione
attenzione all'altro è fondamentale
richiede grande impegno
saper ascoltare
comunicazione non verbale rispetto interlocutore
coerenza conten strumento