

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 1 / 6

GESTIONE DEI RECLAMI

Elaborazione e verifica
Responsabile GQ

Approvazione ed emissione
Alta Direzione

Ed.	Rev.	Natura Doc. (emis./revis.)	Motivi di revisione o riedizione	Data emis./revis.
1	0	Emissione	Prima emissione	26/07/024
	1			/...../.....
	2			/...../.....
	3			/...../.....
	4			/...../.....

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 2 / 6

INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI**
- 4. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 4.1. Generalità
 - 4.2. Attese degli utenti rispetto alla gestione del disservizio
 - 4.3. Atteggiamento degli operatori di fronte al reclamo
 - 4.4. Modalità di presentazione/inoltro dei reclami
 - 4.5. Tipologia di reclami/segnalazioni
 - 4.6. Risposta al reclamo
 - 4.7. Redigere report e analisi dei reclami
 - 4.8. Conservazione ed archiviazione del reclamo

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 3 / 6

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Affinché la valutazione della qualità del servizio tenga conto anche e soprattutto della qualità percepita dai clienti, è necessario che le aziende dispongano di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Di questi strumenti il reclamo è quello a più forte valenza strategica poiché, oltre a permettere un monitoraggio dei punti critici del sistema, può diventare un elemento di orientare l'azione decisionale e strategica dell'azienda al fine di attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi alle attese dei clienti.

In quest'ottica il reclamo si trasforma in uno strumento volto all'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità e il "sistema di gestione dei reclami" oltrepassa l'ottica giuridico-burocratica e sanzionatoria per costituirsi in un reale meccanismo di tutela.

Prende il via così un percorso culturale e pratico di "ascolto dell'utenza" che deve coinvolgere tutta l'azienda. In questo contesto il reclamo rappresenta un indicatore preciso, un sensore o un segnale di allarme che tasta il polso dell'insoddisfazione e che mette in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare, da una parte, i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cliente e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni del disservizio.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Manuale del Sistema Gestione Qualità.
- Norma UNI EN ISO 9001:2015.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni dei termini non espressamente richiamati nella presente procedura sono contenute nell'allegato al Manuale del Sistema GQ.

Reclamo: Sistema con il quale il cliente manifesta la sua insoddisfazione a fronte di un prodotto/servizio/prestazione.

Prodotto: Insieme di attributi tangibili e intangibili utili a procurare beneficio ad un utilizzatore.

Servizio: Attività economica che non risulta possedibile e questo è ciò che lo differenzia dalla fornitura di una merce fisica.

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 4 / 6

Prestazione: Comportamento che il debitore deve tenere in vista del soddisfacimento dell'interesse del creditore.

Esigenze: Bisogno, necessità di qualcosa.

Feedback: Capacità di un sistema dinamico di tenere conto dei risultati del sistema per modificare le caratteristiche del sistema stesso.

Cliente: Ha diversi significati, ma nel linguaggio commerciale indica l'acquirente generico o la clientela (insieme di clienti di un'azienda, ufficio, impresa).

Empatia: Capacità di comprendere cosa un'altra persona sta provando.

Customer Care: E' un centro di supporto che offre assistenza ai clienti al fine di risolvere problemi specifici.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1. GENERALITA'

La gestione dei reclami è un'azione importantissima e fondamentale per le aziende per molteplici motivi: in primo luogo essa consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cliente, predisponendo rimedi e azioni correttive e preventive; dall'altro permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso attorno alla stessa organizzazione ed ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per soddisfare l'immagine di una organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi clienti.

4.2. ATTESE DEI CLIENTI RISPETTO ALLA GESTIONE DEL DISSERVIZIO

Nel momento in cui i clienti fanno presente un reclamo e quindi sono coinvolti in un processo di gestione dei reclami, in loro si creano anche delle aspettative.

Di seguito si possono ritrovare alcune delle aspettative più comuni:

- Ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema verrà risolto;
- Essere informati su chi contattare;
- Essere contattati non appena il problema è stato risolto (per quelli con lunghe tempistiche di risoluzione);
- Essere informati sul tempo che occorre per risolvere il problema;
- Essere informati sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi;
- Essere informati sui progressi fatti nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente.

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 5 / 6

4.3. ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI DIFRONTA AL RECLAMO

La funzionalità di un problema di gestione dei reclami è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono possedere:

- Capacità di ascoltare in modo empatico gli utenti che reclamano;
- Capacità di riconoscere che la gestione dei reclami è una parte integrante sia dell'attività di cura dei clienti, sia dell'attività specifica di ogni operatore e non un'intrusione fastidiosa;
- Comprensione dei benefici di un buon sistema di gestione dei reclami e degli svantaggi legati ad una cattiva gestione;
- Capacità di accogliere e di gestire il reclamo intendendolo come un'opportunità sia per "aggiustare le cose" rispetto al singolo cliente, sia per migliorare il servizio.

4.4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE/INOLTRO RECLAMI

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà formularlo indicando chiaramente elementi certi, tali da consentire la precisa individuazione dei fatti (data, ora, problema riscontrato, ecc).

Il reclamo in qualsiasi forma presentato (e-mail, telefonico, via fax o verbale), deve essere indirizzato sempre alla Direzione. Quando presentato personalmente può essere accettato da ogni operatore che poi provvederà a portarlo all'attenzione della Direzione.

Il RGQ provvede a compilare il modulo "reclami clienti" che è riassuntivo di quanto lamentato dal cliente o dall'ospite.

4.5. TIPOLOGIA DI RECLAMI/SEGNALAZIONI

Reclami e segnalazioni si caratterizzano per il grado di risolvibilità, come segue;

- Immediata soluzione, nel caso in cui alla richiesta presentata sia possibile dare immediata ed esauriente risposta e soluzione;
- Soluzione previa istruttoria della Direzione unitamente alle figure interessate in tutti gli altri casi, quali:
 - Richiesta di correzioni/integrazioni urgenti;
 - Richiesta di correzioni/integrazioni programmabili entro tempi certi;
 - Richiesta non eseguibile o non di competenza.

I problemi riscontrati possono essere vari e non avere tutti una stessa causa. La motivazione del problema può essere ritrovata nel modulo "Reclami Clienti".

4.6. RISPOSTA AL RECLAMO

La risposta ad un cliente che sporge un reclamo è, di regola, fornita entro 24 ore.

Le tempistiche per la risoluzione di un problema che ha provocato l'insorgere di un reclamo, però, può variare a seconda appunto dell'entità del problema.

	Gestione dei Reclami	PG 9.2 B Ediz. 1 - Rev. 0 Data 26/07/2024
		Pag. 6 / 6

4.7. REDIGERE REPORT E ANALISI DEI RECLAMI

Il RGQ si incarica di elaborare i report e l'analisi dei reclami in modo da:

- Individuare chiaramente il volume dei reclami;
- Includere raffronti con gli standard di servizio promessi e con risultati raggiunti in periodi precedenti;
- Comprendere un'analisi qualitativa dei "temi chiave", per illustrare i dati quantitativi ed individuare le aree critiche;
- Proporre azioni per il miglioramento, azioni correttive ed azioni preventive "Registrazione della NC e dell'AC".

4.8. CONSERVAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEL RECLAMO

I reclami vengono conservati ed archiviati sia in modalità telematica, quando possibile, che cartacea, in apposito raccoglitore dall'Ufficio Gestione Qualità.