

<b>INDICE</b>	
	<b>1 SCOPO</b>
	<b>2 CAMPO DI APPLICAZIONE</b>
	<b>3 DISPOSIZIONI</b>
	<b>3.1 Aspetti comportamentali</b>
	<b>3.2 Materiale informativo</b>
	<b>3.3 Informazioni da dare</b>
	<b>3.4 Reclami e segnalazioni</b>

<b>Preparata da:</b> RSGQ	<b>Data:</b> 23/05/2014
<b>Approvata da:</b> DT	<b>Data:</b>

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Specifiche Gestione comunicazioni portineria</b>	SP 5.2.1 REV. 02
---------------------------	---	---------------------

## 1 SCOPO

Lo scopo delle presenti specifiche è di indicare le modalità operative e comportamentali, relative all'attività di gestione delle comunicazioni in entrata e in uscita dalla portineria, al fine di fornire indicazioni corrette su quanto richiesto dall'interlocutore.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica si applica ogni qualvolta si presenta una persona o si riceve una telefonata proveniente dall'esterno dell'organizzazione.

## 3 DISPOSIZIONI

### 3.1 Aspetti comportamentali

Il personale di portineria deve mantenere un aspetto, un atteggiamento e un comportamento conforme al ruolo che riveste.

Al ricevimento di una richiesta da parte di un utente esterno devono essere rispettate le seguenti regole:

- ❖ Dare sempre del "LEI" all'interlocutore;
- ❖ Non mostrare segni di impazienza in caso la richiesta di informazioni si prolunghi più del dovuto;
- ❖ Non fornire numeri di telefono o informazioni private del personale interno, compreso il cellulare di servizio, se non espressamente autorizzati.

Inoltre, nel rispondere telefonicamente devono essere rispettate le seguenti regole:

- ❖ Fare il nome della Struttura, salutando con cortesia l'interlocutore;
- ❖ Scusarsi in caso di messa in attesa dell'interlocutore.

### 3.2 Materiale informativo

La segreteria corsi fornisce alla portineria, con adeguata informazione del contenuto, il seguente materiale informativo:

- *Materiale per la portineria al fine di dare informazioni all'utenza;*
- *Materiale informativo per la distribuzione all'utenza.*

Il personale di portineria è tenuto a:

- ✓ verificare che il materiale informativo, a disposizione degli utenti, sia sempre presente negli appositi spazi (bancone dinanzi alla guardiola ed eventuali espositori presenti nell'atrio della portineria) e che sia sufficientemente visibile;
- ✓ richiedere il materiale informativo alla segreteria corsi quando vicino all'esaurimento;
- ✓ informare sulle modalità di accesso alla segreteria corsi (orario di apertura e n. telefonico diretto);
- ✓ fornire l'indirizzo INTERNET al quale sono riportate le informazioni on-line.

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Specifiche Gestione comunicazioni portineria</b>	SP 5.2.1 REV. 02
---------------------------	---	---------------------

### 3.3 Informazioni da dare

La segreteria Corsi di Formazione ha un orario di apertura al pubblico specificato sul sito WEB di SIAF e fornito nel materiale informativo in dotazione alla portineria; è necessario tenere presente tale orario quando si indirizzano persone o telefonate alla segreteria stessa.

<i>Informazioni</i>	<p>Gli utenti che chiedono informazioni in merito ai corsi di formazione in campo informatico di SIAF devono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ indirizzati alla segreteria corsi di SIAF;</li> <li>✓ invitati a prendere i depliant presenti sul bancone davanti alla guardiola della portineria.</li> </ul> <p>In caso di utenti che <u>telefonicamente</u> chiedono informazioni in merito ai corsi di formazione SIAF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ in orario di apertura della segreteria corsi, passare direttamente la telefonata;</li> <li>✓ in orario di chiusura della segreteria corsi, fornire l'orario di apertura e il numero di telefono diretto; invitare inoltre gli utenti a prendere visione della offerta formativa sul sito web di SIAF, secondo il percorso:  <a href="http://www.siaf.unifi.it">www.siaf.unifi.it</a> &gt;            Attività e Servizi &gt;            Corsi di Formazione <b>Informatica</b></li> </ul>
<i>Iscrizioni</i>	<p>Le iscrizioni possono essere fatte o presso la segreteria corsi o on-line :</p> <p>Gli utenti interessati ad effettuare l'iscrizione ad un corso organizzato da SIAF devono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ in orario di apertura della segreteria corsi, indirizzati alla segreteria corsi di SIAF;</li> <li>✓ in orario di chiusura della segreteria corsi, fornire l'orario di apertura e il numero di telefono diretto; invitare inoltre gli utenti a effettuare l'iscrizione on-line  <a href="http://www.siaf.unifi.it">www.siaf.unifi.it</a> &gt;            Attività e Servizi &gt;            Corsi di Formazione <b>Informatica</b></li> </ul>
<i>Aula</i>	Gli utenti che devono seguire un corso di formazione SIAF devono essere indirizzati nell'aula informatica ove risulta tenersi il corso da calendario, secondo informativa fornita alla portineria tramite il modulo <i>MD 7.3.1.2 Calendario corsi</i> "

<b>SIAF</b> FORMAZIONE	<b>Specifiche Gestione comunicazioni portineria</b>	SP 5.2.1 REV. 02
---------------------------	---	---------------------

### 3.4 Reclami e segnalazioni

Il personale di portineria mette a disposizione dei clienti, nell'atrio dell'Organizzazione, i moduli *MD 8.3.1.1 “Comunicazione reclamo”*, che sono stati forniti dall'Ufficio Formazione.

In caso si presenti una persona per un reclamo relativo alla formazione, informa della presenza dei moduli di comunicazione dei reclami e che i moduli, una volta riempiti, vanno inseriti nella apposita cassetta.

In caso si riceva una telefonata di reclamo, quest'ultima deve essere passata alla segreteria corsi.

Alternativamente l'utente può:

- riempire l'apposito modulo on-line sul sito web di SIAF, secondo il percorso  
[www.siaf.unifi.it](http://www.siaf.unifi.it) >  
Attività e Servizi >  
Corsi di Formazione **Informatica**
- inviare il reclamo per FAX (055 4378117 – 055 2751183) o via posta elettronica  
all'indirizzo  
[corsi@siaf.unifi.it](mailto:corsi@siaf.unifi.it)

Segnala a UT la necessità di nuovi moduli *MD 8.3.1.1 “Comunicazione reclamo”* e dei moduli *MD 8.3.1.2 “Segnalazioni”*.