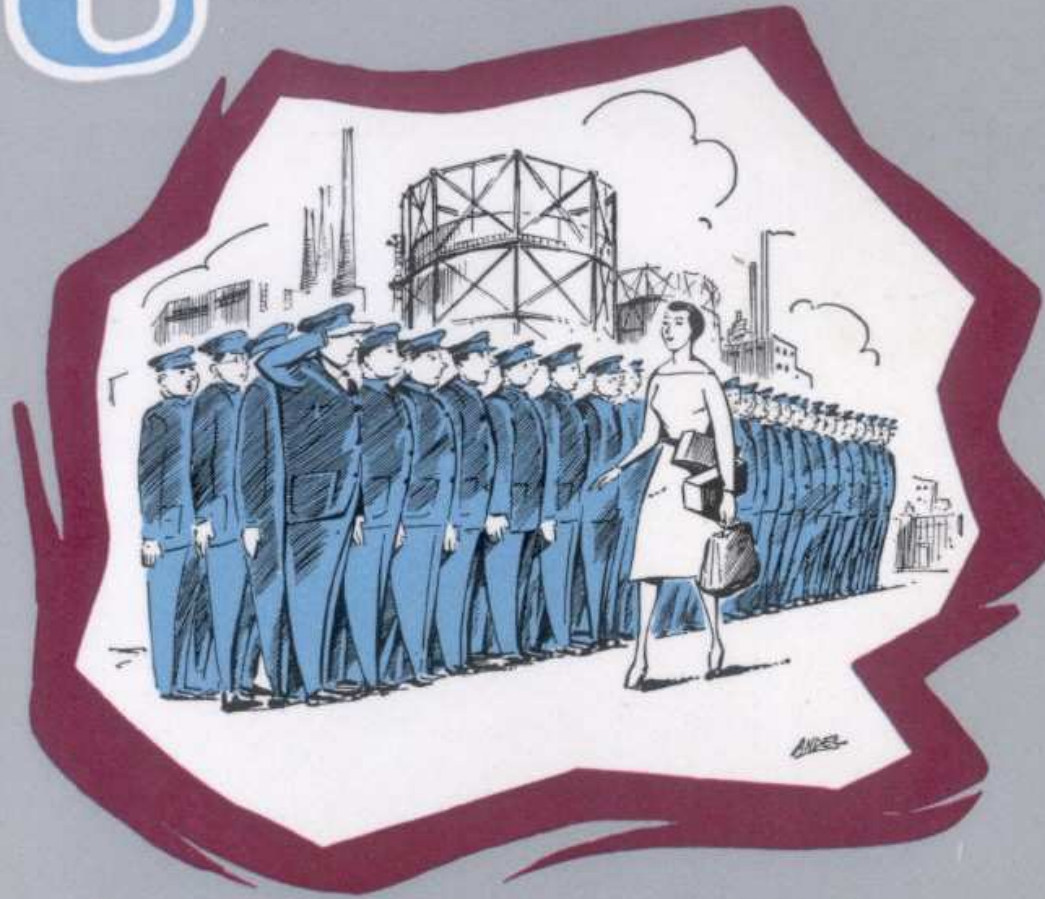




Una mela ambita:



la collaborazione del pubblico

Signor.....

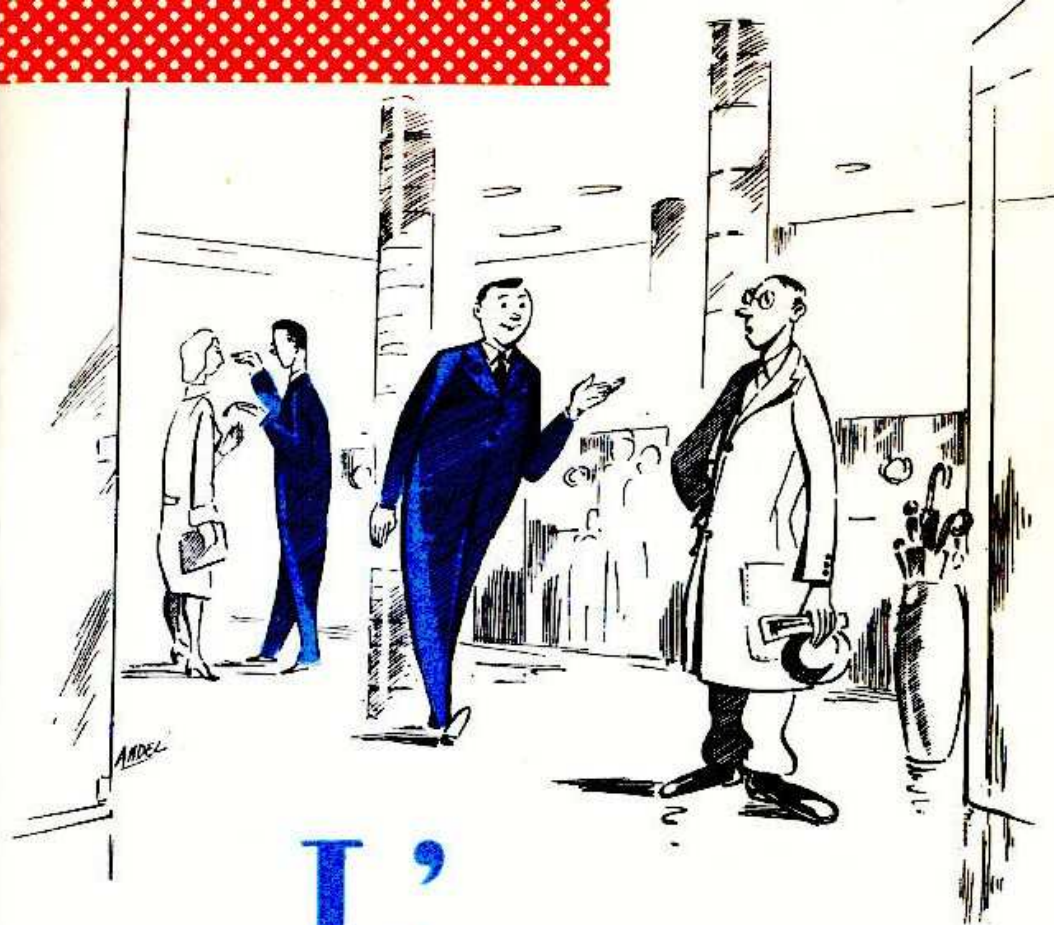
**come soddisfare l'Utenza
nel modo più efficace**

La nostra Azienda, principalmente per la peculiare caratteristica di operare esclusivamente al servizio del pubblico, può essere giudicata favorevolmente o negativamente dalla Cittadinanza in genere e dall'Utenza in particolare, attraverso il comportamento dei suoi dipendenti. Quanto più favorevolmente sarà giudicata l'opera del personale, tanto più agevolmente esso potrà svolgere il suo lavoro. Nulla quindi deve essere trascurato per facilitare i rapporti Azienda-Utenti e per destare in questi ultimi il convincimento della nostra volontà di servirli nel modo migliore.

L' Utente pertanto, che rappresenta per un'impresa pubblica esercente un pubblico servizio la ragione stessa della sua esistenza e non soltanto il destinatario della sua attività, deve essere trattato sempre con cortesia sia quando si presenta agli sportelli o negli uffici, sia per telefono, sia presso la sua abitazione quando si va a rilevare i consumi od a riscuotere le bollette, o per ispezioni e verifiche o per procedere comunque a qualsiasi lavoro inerente al servizio.

Le richieste che l'Utente rivolge al personale aziendale sono determinate dalla esigenza di venire a conoscenza di quanto deve fare per fruire dei servizi, il che, mentre per i dipendenti rappresenta cosa di normale ed abituale consuetudine, per l'Utente è una novità che sovente affronta per la prima volta.

Ne consegue che le risposte alle richieste di informazioni, oltre ad essere date con garbo, pazienza e comprensione, devono risultare semplici, chiare, esaurienti, tenendo appunto presente che l'Utenza, generalmente, non ha competenza in materia.



L' Utente che si presenta all'Azienda incontra per primi gli addetti alla portineria i quali, col loro comportamento e con la loro presenza ordinata, attenta e garbata, devono suscitare subito un'impressione favorevole. Essi risponderanno premurosamente alle domande che verranno loro rivolte e indirizzeranno l'interessato ai vari sportelli o settori aziendali competenti. A questo personale pertanto si richiede la massima competenza, la massima cortesia ed il massimo ordine nell'abito e nel portamento.

Agli sportelli le richieste, a seconda del caso, possono riflettere un nuovo allacciamento e di conseguenza l'utente desidera essere informato delle pratiche necessarie per avere la fornitura; un cambio di residenza, e l'utente vuole avere informazioni su cosa deve fare per la cessazione della vecchia fornitura e l'apertura della nuova; vi è poi chi richiede la verifica del contatore, chi segnala un guasto, chi ha qualcosa da reclamare, ecc., vi è chi viene a pagare le sue bollette, chi a riscuotere fatture od a versare o ritirare depositi cauzionali, ecc.



Gli impiegati sportellisti sono tenuti a procedere all'esecuzione delle pratiche richieste ed a fornire le informazioni necessarie con cortesia, garbo, rapidità e con la massima chiarezza, in modo da far perdere il minor tempo possibile all'interessato e renderlo pienamente soddisfatto.



Chi non è addetto agli sportelli e quindi, presumibilmente, non si trova in grado di dare chiarimenti precisi, anche se richiesto, deve astenersi dal dare risposte inesatte od incomplete che potrebbero, anche in buona fede, indurre in errore l'Utente ed ingenerare in lui sfavorevole impressione sul personale dell'Azienda; egli dovrà invece facilitare l'interessato indirizzandolo allo sportello od all'ufficio competente.



Ma il personale che è maggiormente a contatto con l'Utenza appartiene alle categorie dei letturisti e degli esattori ed è pertanto evidente la delicatezza e l'importanza del compito di questi dipendenti, poichè, in sostanza, sono proprio essi che possono maggiormente influire sulla formazione di ottimi rapporti tra l'Azienda e l'Utenza.

La serietà, la correttezza, la cortesia, la competenza dei modi, sono le doti fondamentali che devono contraddistinguere il letturista e l'esattore, e l'Azienda deve poter contare sulla loro migliore collaborazione per dimostrare che veramente è al servizio della Cittadinanza.

Il letturista e l'esattore non devono limitare il proprio compito rispettivamente al rilievo a domicilio della cifra di lettura o all'incasso delle bollette, bensì rappresentare le guide più idonee, efficaci e preziose per facilitare all'Utente la risoluzione dei problemi inerenti al servizio, poichè in tal modo l'Utenza avrà la netta sensazione che l'Azienda è a sua completa disposizione e sarà indotta a vedere in essa effettivamente quell'organizzazione che nulla trascura per assicurare il miglior servizio.





Non sarà difficile per i nostri lettori ed esattori contribuire a suscitare un giudizio favorevole sull'Azienda, purchè quotidianamente non trascurino le seguenti elementari regole di buon comportamento; si tratta di piccole cose che sembrano ovvie, ma che è bene aver sempre presenti, soprattutto ove si consideri la ripercussione negativa che può derivare all'Azienda da una mancata loro applicazione anche parziale e sporadica.

Indossare sempre, durante il servizio, la divisa estiva od invernale che l'A.M.G.A. fornisce. Tale divisa dovrà essere tenuta in perfetto ordine, pulita, completa di tutti gli accessori (berretto, cravatta, ecc.).

Presentarsi al lavoro sbarbato: la barba lunga è indice di trascuratezza, non stimola i buoni rapporti e può dare l'impressione di mancanza di rispetto.



Presentarsi presso le abitazioni degli utenti, durante l'orario, evitando di disturbare o troppo presto al mattino o durante l'ora dei pasti, a meno che non sia stato espressamente richiesto.

Suonare il campanello con moderazione perchè la scampanellata violenta, oltre ad essere atto scorretto, spaventa. Evitare di preannunciare la visita gridando lungo le scale la parola « gas » perchè ciò disturba ed infastidisce tutti gli inquilini del fabbricato. Solo a richiesta il dipendente preciserà la sua qualifica. Inoltre evitare in modo assoluto l'uso peraltro frequente di suonare contemporaneamente a tutte le porte del piano: il tempo dei nostri utenti è prezioso e non dobbiamo proprio noi farli attendere sulla porta aperta.



Prima di introdursi negli appartamenti, salutare garbatamente e chiedere «permesso», ed entrare soltanto dopo aver ottenuto il consenso ed aver presentato, a richiesta, la tessera di riconoscimento. Il non attenersi a questa norma di elementare correttezza significa commettere una mancanza gravissima perchè nessuno è autorizzato ad entrare in casa altrui senza il consenso del proprietario. E' bene ricordare che anche il tono della voce ha la sua importanza: se brusco, seccato, non fa certo una buona impressione; la conversazione dovrà pertanto essere pacata, possibilmente non in dialetto; le domande e le risposte siano improntate a cortesia, semplicità, chiarezza, ed inerenti al compito da svolgere. Se l'utente toccherà argomenti di altra natura risponderà con semplicità e con logica, senza dilungarsi.



Le eventuali osservazioni all'utente, determinate dal riscontro di situazioni irregolari, vanno fatte con garbo, spiegando i motivi, segnalando gli inconvenienti ecc., e precisando che è inderogabile dovere dell'incaricato segnalare all'Azienda i rilievi fatti. Non dire mai: « faccio rapporto », « denuncio », « faccio l'esposto », perchè si tratta di espressioni poco felici che possono offendere; nè dire mai: « faccio la pagella », frase incomprensibile alla maggior parte degli utenti.

Ricordare che è più semplice e persuasivo dimostrare con garbate espressioni la propria impossibilità a trasgredire gli ordini ricevuti, indicando all'utente gli uffici competenti cui rivolgersi, piuttosto che investirsi di una autorità male accettata e quindi controproducente.

Nei casi in cui è necessario richiedere una firma dell'utente (ad esempio per i contatori fermi), spiegare subito che non si tratta di firma di accettazione, ma che essa serve soltanto a dimostrare che l'interessato è stato informato. Se, malgrado ciò, l'utente non apparisse convinto, sarà meglio non insistere.



Dovendo verificare gli apparecchi di consumo chiedere il permesso e scusarsi per il disturbo.

Entrando in casa altrui, naturalmente con il berretto in mano, ed essendo necessario rimetterlo per poter eseguire il proprio lavoro ed avere quindi le mani libere, sarà sufficiente un « permette? » o « scusi ».



Dovendo, in caso di perdita di gas, chiudere l'erogazione, informare subito l'interessato, comunicandogli che sarà immediatamente provveduto per l'intervento sollecito della Sezione Lavori. Spiegare inoltre il pericolo, nonché la responsabilità che incombe al dipendente, se non agisse in tal senso, per convincere l'utente che il provvedimento preso è quanto di meglio si possa fare in casi del genere.

Rispondere sempre a qualsiasi richiesta con gentilezza; mai con le frasi: «Non so cosa dirle», «non ho tempo», «io non c'entro», ecc. Qualora l'incaricato non sappia o non possa rispondere esaurientemente ad una domanda, si scuserà precisando subito a quale ufficio potrà rivolgersi per avere i chiarimenti desiderati, indicando il numero telefonico corrispondente ed eventualmente il nome della persona addetta. Le informazioni sbagliate vanno assolutamente evitate, perchè fanno perdere tempo, irritano e danno la sensazione di cattiva organizzazione.



Di fronte all'utente « difficile » evitare di discutere e di rispondere male ed alla sera segnalare subito il caso ai superiori i quali provvederanno conseguentemente.



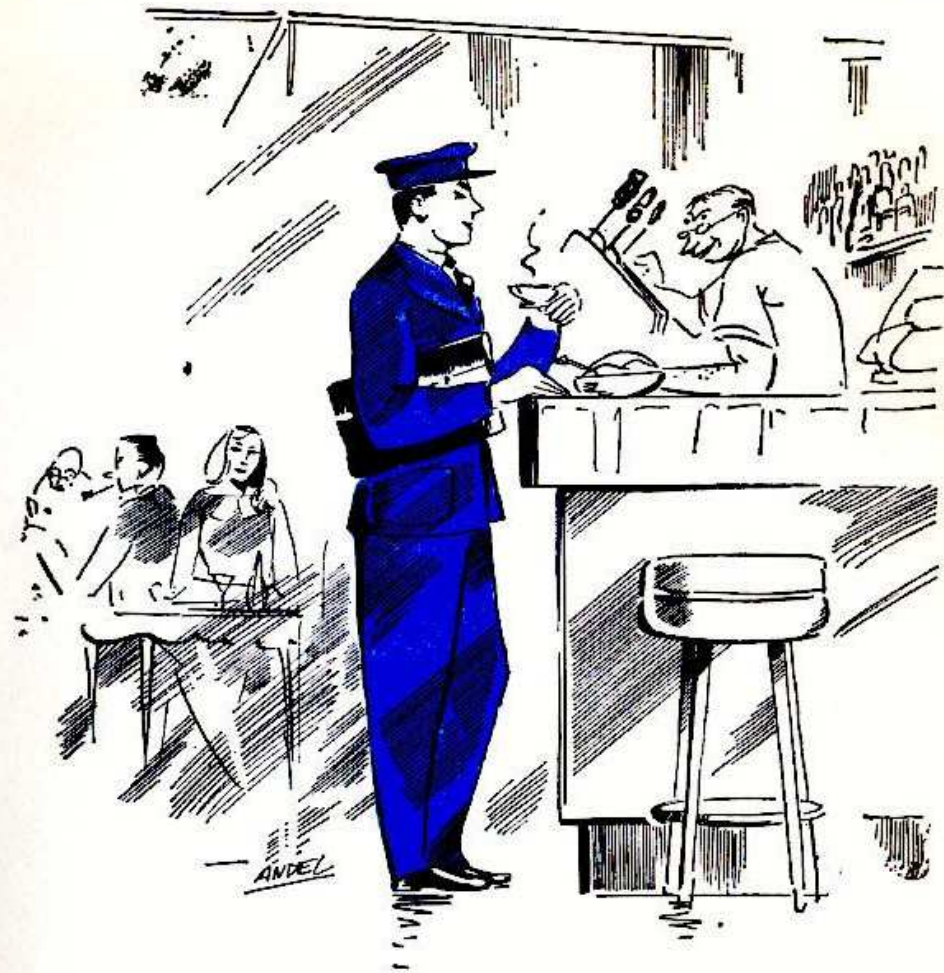
Uscendo dall'abitazione ringraziare e salutare cortesemente con il berretto in mano. Il « grazie » è indispensabile. Anche se abbiamo il « diritto » di verificare il contatore, siamo pur sempre entrati in casa del Cliente e gli abbiamo dato fastidio; ricordiamoci che, in casa degli altri, siamo ospiti e non padroni.

Per la strada comportarsi sempre in modo inappuntabile; la divisa indica che si tratta di dipendenti dell'A.M.G.A., ed il contegno comporta un giudizio sull'Azienda.



In servizio evitare il bere. Senza arrivare a parlare dell'ubriachezza, ovviamente punita severamente da qualunque Azienda, anche il presentarsi in uno stato non eccessivamente consono alle proprie responsabilità, deve essere assolutamente evitato.

Presentandosi il bisogno di entrare in un locale pubblico per una consumazione, limitarsi al servizio al banco, evitando di sedersi. Nessuno potrà giudicare male il dipendente che consuma un caffè in piedi; tutti saranno pronti a dichiarare, vedendo lo stesso dipendente seduto, che il personale dell'A.M.G.A. in genere, durante il servizio, invece di lavorare se ne va al bar.



Le stesse elementari regole di buon comportamento, anche se rivolte specificatamente ai lettori ed agli esattori, evidentemente si intendono pertinenti a tutto il personale dell'Azienda.