6.LE COMPETENZE AL SERVIZIO DEL CLIENTE/UTENTE
SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO IDEALE

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE

MASSIMA

RISULTATI/ PRESTAZIONI

SMAGLIANTI

PROCEDIMENTO REALIZZATIVO (PROCESSO)

EFFICACE
SOTTOCONTROLLO

FORNITORI

CONFORMATI
FIDLIZZATI

ECCELLENTE

COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO DEGLI ADDETTI AL PROCESSO

SUPERLATIVE

COMPETENZE DEL PERSONALEADDETTO AL PROCESSO

CONOSCENZE

APPROPRIATE

— CULTURALI
— ORGANIZZATIVE
— PROFESSIONALI (TECNICO-SPECIALISTICHE)

CAPACITA'

ECCEZIONALI

— INTERPERSONALI
— GESTIONALI
— OPERATIVE

QUALITA' PERSONALI

INUSUALI

— CARATTERIALI
— SOCIALI
— REALIZZATIVE