



E-LEARNING

Livello 3



Cofinanziato dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

WA3: Comunicazione e marketing

3.3 Costruire e migliorare i rapporti di lavoro: Parte B

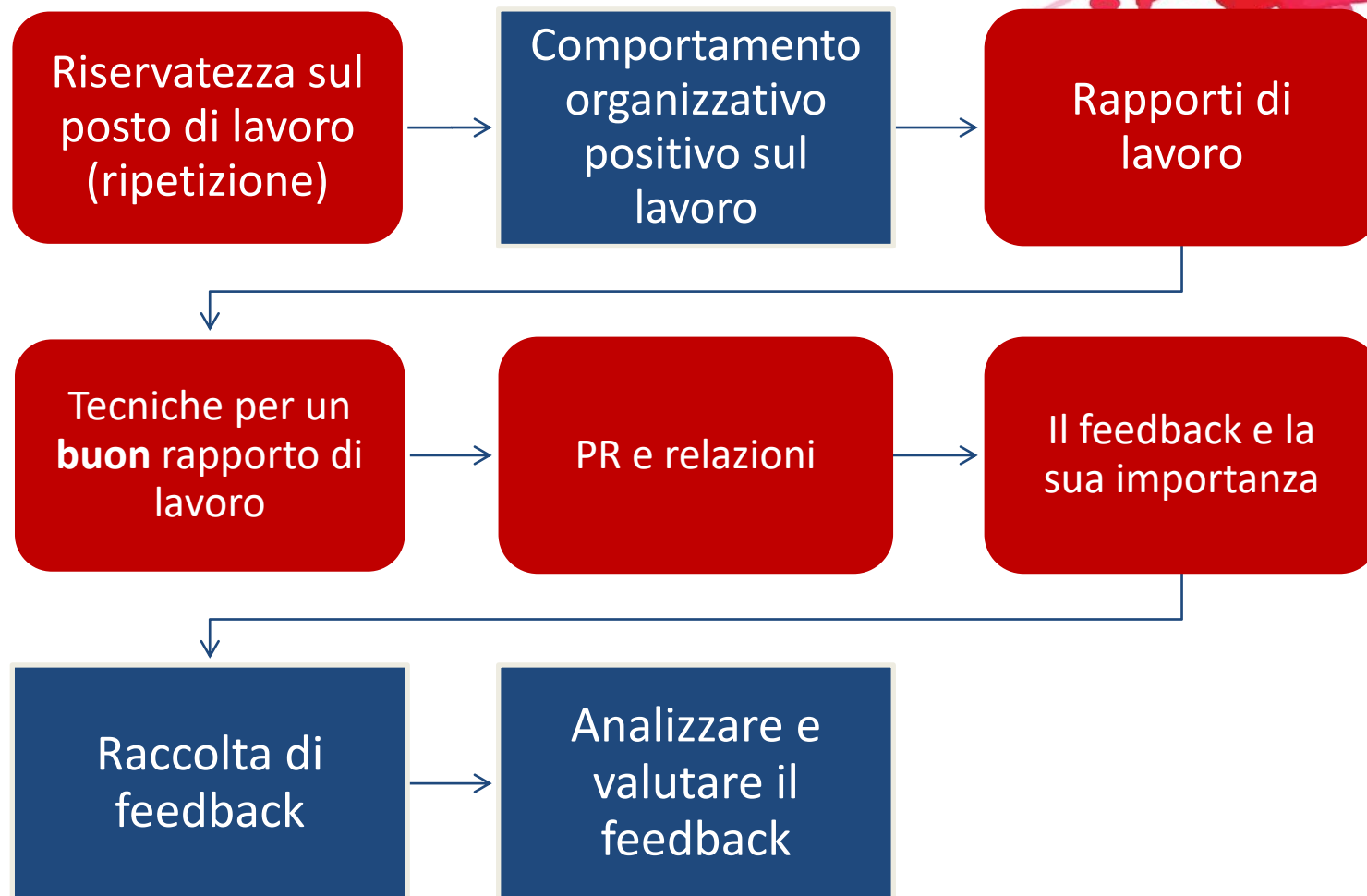
LO3.10 Dimostrare la capacità di costruire relazioni di lavoro positive con clienti, fornitori e altri stakeholder e all'interno dell'organizzazione, utilizzando i principi chiave delle buone relazioni di lavoro.

LO3.11 Analizzare e valutare il feedback di clienti, fornitori e altri stakeholder, nonché dei dipendenti dell'organizzazione.

LO3.12 Valutare i principi chiave delle buone relazioni di lavoro concordate e applicate all'interno dell'organizzazione e raccomandare miglioramenti che migliorino l'interazione tra l'organizzazione e il suo ambiente esterno.



Mappa del percorso

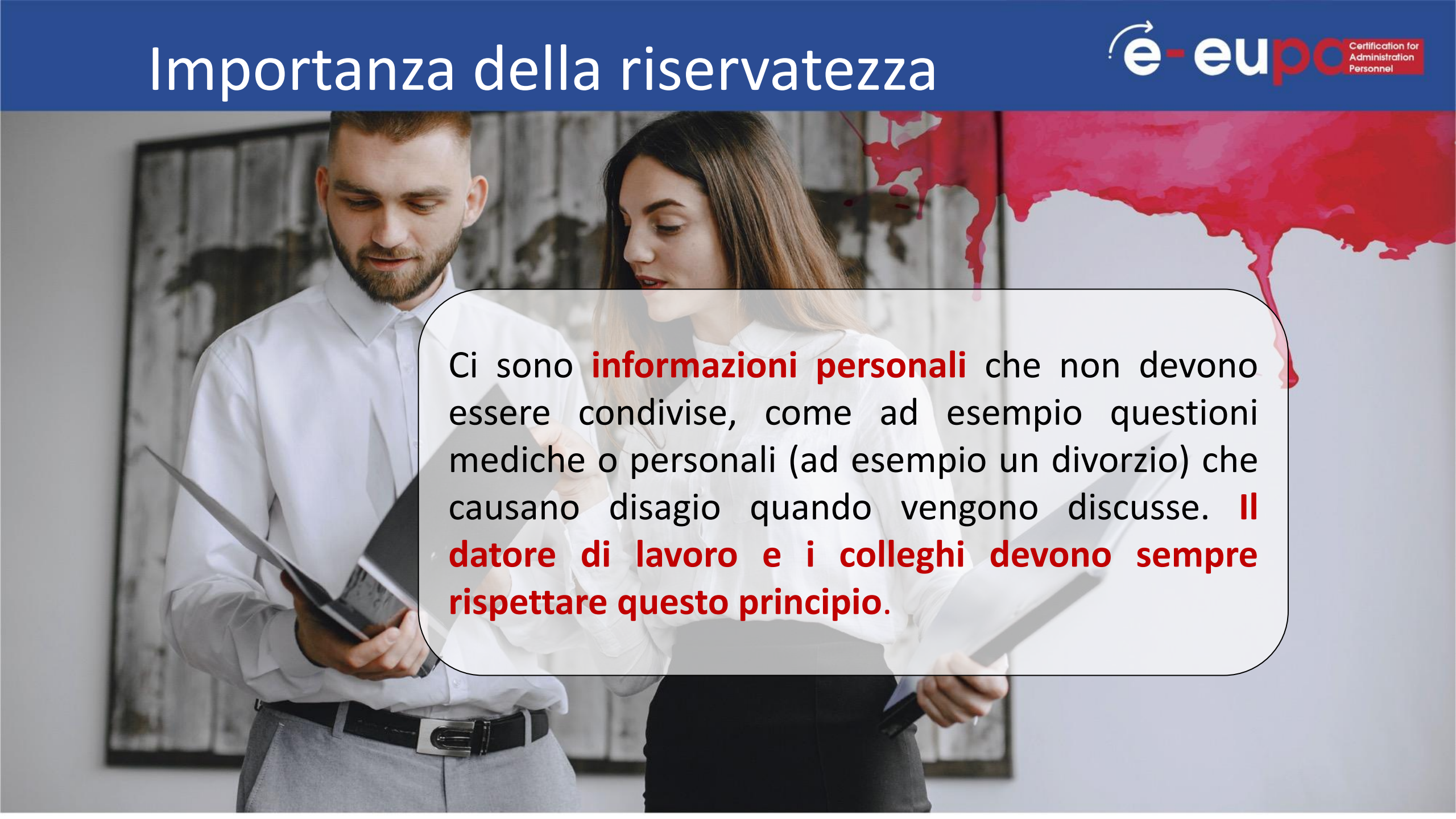


Definizione

- Mantenere la riservatezza delle informazioni sui clienti e sull'azienda
- Trattare tutte le informazioni che si incontrano come confidenziali.
- Ciò che si vede e si sente sul posto di lavoro rimane sul posto di lavoro. Nessuna informazione può essere comunicata a persone esterne al luogo di lavoro.
- Accedere ai file solo se autorizzati. Nessun materiale o file riservato può uscire da un'azienda.
- Non discutere di affari al di fuori del luogo di lavoro.

È possibile intraprendere azioni legali nei confronti di una persona o di un'organizzazione che riveli informazioni sui clienti e sull'azienda.

Importanza della riservatezza



Ci sono **informazioni personali** che non devono essere condivise, come ad esempio questioni mediche o personali (ad esempio un divorzio) che causano disagio quando vengono discusse. **Il datore di lavoro e i colleghi devono sempre rispettare questo principio.**



L'assistente personale si imbatte spesso in informazioni riservate

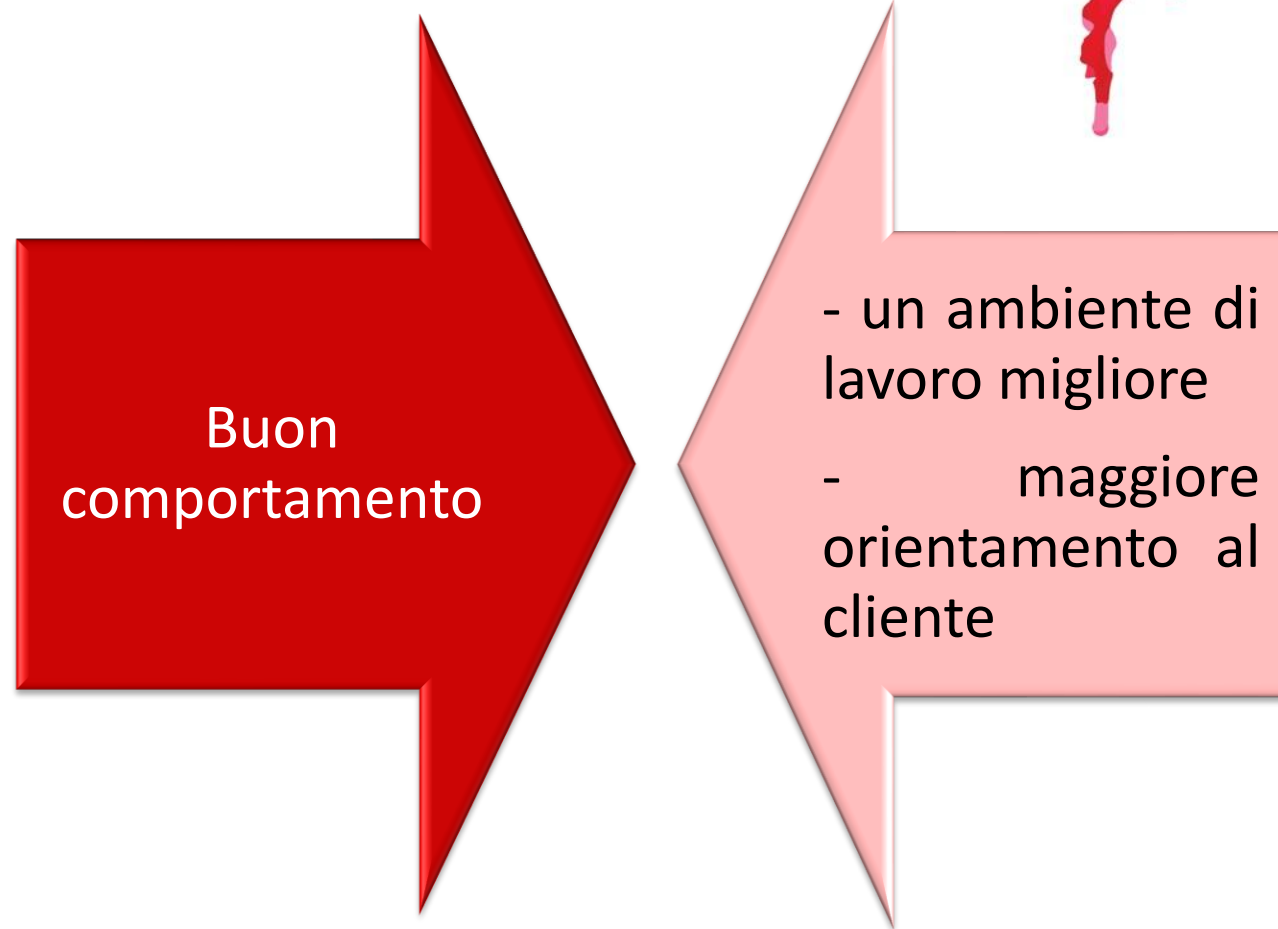
- In relazione al resto dei dipendenti
- Relativo al manager stesso

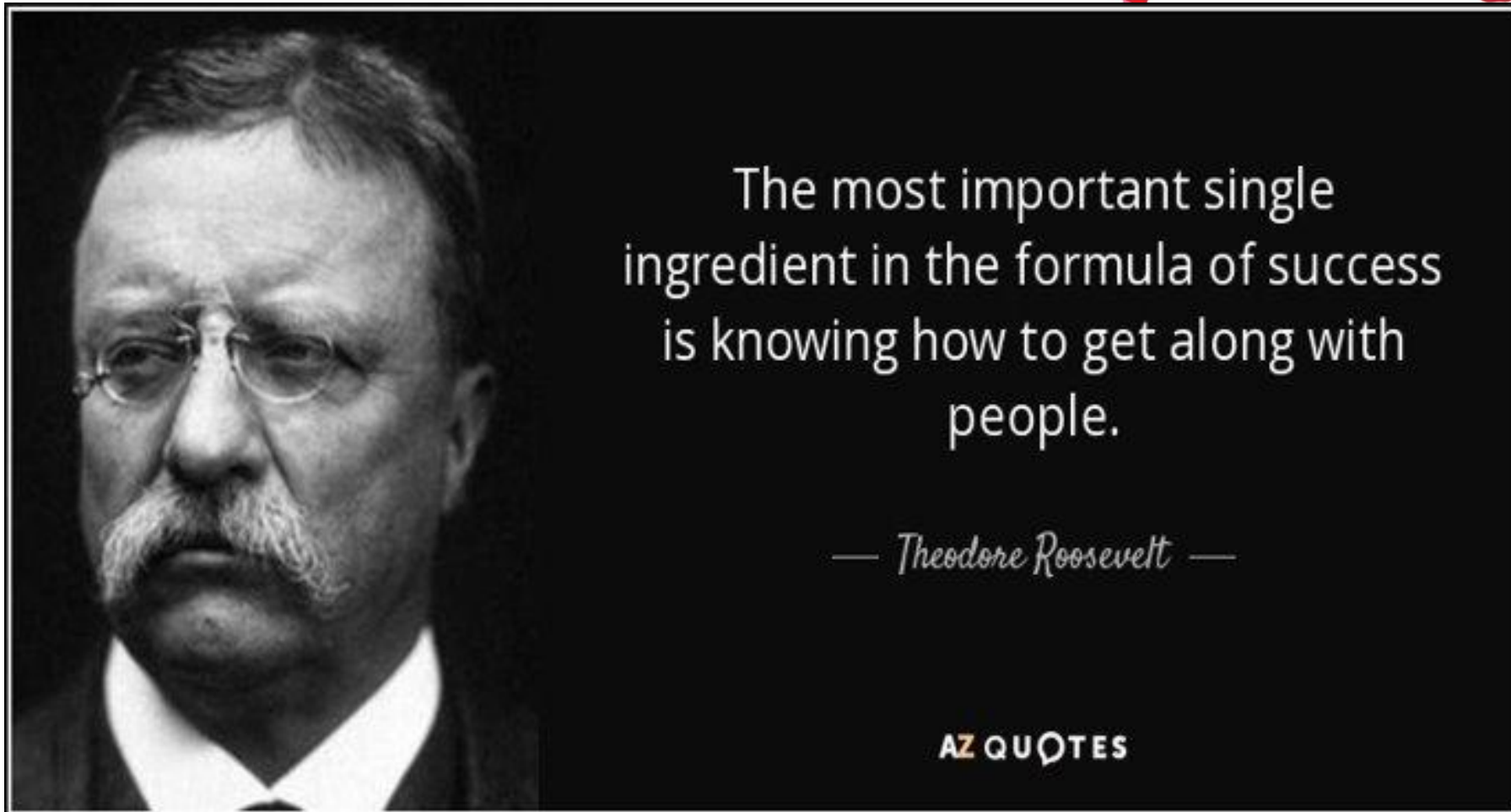
Per essere sicuri

- Non dovete MAI rivelare alcuna informazione a nessuno, a meno che non sia assolutamente necessario per il vostro o il loro lavoro.
- Se non siete sicuri, chiedete pure!

- Costruire relazioni positive sul posto di lavoro è fondamentale per il successo della carriera.
- Le relazioni possono influenzare positivamente o negativamente la soddisfazione per il lavoro, la capacità di progredire e il riconoscimento dei risultati ottenuti.
 - Quando si costruiscono relazioni positive, ci si sente più **a proprio agio nelle interazioni e meno intimiditi dagli altri**. Si sente un legame più stretto con le persone con cui si trascorre la maggior parte del tempo di lavoro.







Rapporti di lavoro

Che cos'è un rapporto di lavoro?

Una relazione con.

- Colleghi
- Dirigenti
- I dipendenti
- Clienti
- Fornitori



Le relazioni con i colleghi: la loro importanza

Rendono il nostro lavoro più piacevole e produttivo.

- La presenza di un migliore amico al lavoro è fortemente associata alla soddisfazione lavorativa. Senza un amico al lavoro, la soddisfazione lavorativa peggiora (organizzazione Gallup).



Creiamo connessioni e reti

Questi possono servire come
referenze o contatti in futuro.

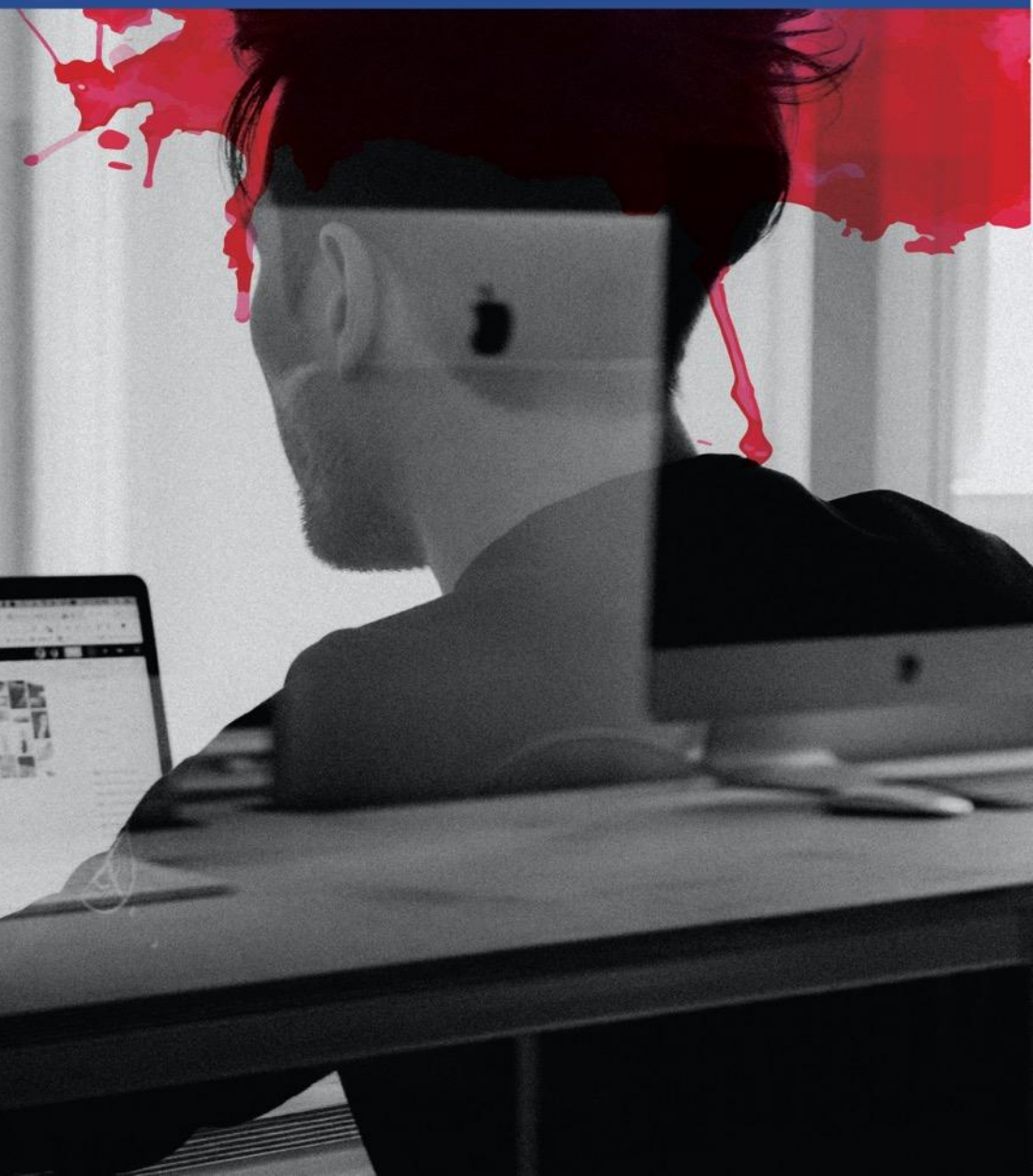
Le relazioni con i colleghi: la loro importanza



Gli esseri umani sono creature sociali

Hanno bisogno di amicizia e socializzazione

- L'importanza di queste relazioni è evidente
- I clienti sono uno dei fattori più importanti del successo di un'organizzazione.
- La sua esistenza si basa sui clienti.



Ottenendo relazioni positive con le parti interessate, si acquisiscono alleati preziosi per la propria organizzazione.



Discussione sul forum Moodle

Avete mai lavorato in un'organizzazione caratterizzata da cattive relazioni? Che impatto ha avuto sulle vostre prestazioni lavorative?



FIDUCIA

Il fondamento di ogni buona relazione

- Costruitelo dicendo la verità, anche quando è difficile, nelle transazioni con clienti e colleghi.



MUTUO RISPETTO

- Dare valore alle idee e al feedback degli altri
- Se trattate le persone con rispetto, loro vi tratteranno con rispetto.



Mind Full, or Mindful?



MINDFULNESS

- Assumetevi la responsabilità delle vostre parole e azioni.
- Fate attenzione e prestate attenzione a ciò che dite
- Non lasciate che le vostre emozioni negative si ripercuotano sulle persone che vi circondano.

ACCOGLIERE LA DIVERSITÀ

Le persone con buone relazioni non solo accettano persone e opinioni diverse, ma le accolgono.

COMUNICAZIONE APERTA

- Quanto meglio e più efficacemente comunicherete con chi vi circonda, tanto più ricche saranno le vostre relazioni.
- Comunicazione aperta e onesta.



Quando si costruisce una relazione,
rispettare.

- Differenze culturali
- Età
- Genere
- La religione
- Orientamento sessuale
- ecc.

Trattare le persone in base alle loro esigenze



Persone diverse hanno esigenze diverse, ad es.

- Età (posti a sedere in metropolitana)
- Religione, digiuno, festività e preghiera
- Disabilità (si pensi a un dipendente su sedia a rotelle che cerca di raggiungere uno scaffale alto)

Trattare le persone in base alle loro esigenze

IL RISPETTO È LA
CHIAVE



Saggio

1. Watch part of the video with co-workers – up to 0:50; URL: [Work Scenarios with Coworkers - YouTube](#)
2. Based on the information you have read, and the knowledge acquired from the lecture so far, write on the following slide six (6) points from the video that show poor working relations.

Attività di PR

- Pubblicità
- Filantropia aziendale
- Sponsorizzazione aziendale
- Comunicazioni esterne
- Comunicazioni interne
- Lobbying
- Promozione
- Pubblicità
- Ricerca sulle relazioni pubbliche - può essere formale o informale, primaria o secondaria, qualitativa o quantitativa, ecc.
- Gestione di eventi speciali

- "La gestione delle relazioni è un obiettivo fondamentale delle Relazioni Pubbliche; anzi, è probabilmente il fine o lo scopo generale delle Relazioni Pubbliche" (Okwuchukwu 2014).
- Comunicazione di massa attraverso vari canali

La comunicazione deve rivolgersi alle persone giuste con il messaggio giusto



- L'operatore di PR è sulla strada giusta per una gestione di successo delle relazioni.

La comunicazione deve utilizzare il giusto mezzo

- **INTERNO.**
 - circolari
 - diari della casa
 - riunioni e briefing
 - avvisi
 - eventi



La comunicazione deve utilizzare il giusto mezzo

- ESTERNO
 - I social media
 - giornali
 - televisione e radio comunitarie
 - posta elettronica diretta
 - telefonate
 - visite di cortesia
 - Eventi

La comunicazione deve essere bidirezionale

- con i nuovi media, le organizzazioni possono condurre meglio la comunicazione con i loro pubblici in modo interattivo, in modo che i pubblici li ascoltino e li capiscano, e loro a loro volta ascoltino e capiscano i pubblici. Questo è fondamentale per una gestione efficace delle relazioni (Okwuchukwu 2014).



La comunicazione deve essere etica

- L'esperto di PR, se deve gestire con successo le relazioni, dovrà comunicare in modo etico in tutte le situazioni.

Ricordate sempre:

- Nella costruzione di relazioni, praticate sempre l'ascolto attivo e l'empatia!
- Rispettare e valorizzare le diverse esigenze di ciascuna controparte in ogni relazione.
- LA COMUNICAZIONE È FONDAMENTALE
- RICORDATE CIÒ CHE AVETE IMPARATO!



Feedback definito

"[...] l'**informazione utile** o la **critica** su un'**azione** o un **comportamento** precedente da parte di un individuo, **comunicata** a un altro individuo (o a un gruppo) che può **utilizzare** tale informazione per **regolare** e **migliorare le** azioni e i comportamenti attuali e futuri"
(<https://www.snapsurveys.com/blog/5-reasons-feedback-important/>)



L'importanza del feedback

- **Può contribuire a migliorare i nostri prodotti o servizi**
 - Grazie al feedback dei clienti, positivo o negativo, possiamo identificare i punti di forza e le carenze del nostro prodotto/servizio.
- **Ci aiuta a misurare la soddisfazione dei clienti**
- **Può aiutare a sviluppare una migliore esperienza del cliente**
 - Attraverso modifiche al nostro prodotto/servizio dettate dal feedback ricevuto.

L'importanza del feedback



Aiuta a far tornare i nostri clienti

Tenendo conto delle loro opinioni e migliorandoci sempre di più.

L'importanza del feedback

Otteniamo dati effettivi da analizzare e prendere decisioni appropriate.

Otteniamo l'accesso a dati che possono essere analizzati in modo appropriato e che ci forniscono preziose informazioni sulla soddisfazione media dei clienti, sulle correlazioni con il sesso, l'età, ecc.

**Può essere utilizzato per
identificare i sostenitori dei clienti**

Coloro che ci danno i punteggi più alti, se contattati e incentivati, possono diventare il tipo di pubblicità più economico e più efficace per i nostri prodotti.



Satisfied
Customers
Tell Three
Friends,

Angry
Customers
Tell 3,000

Email e chat

- **PROS.**
 - Comodo da usare internamente.
 - Il feedback può essere condiviso virtualmente in qualsiasi momento.
 - È possibile cercare un feedback in un secondo momento.
- **CONS.**
 - Le chat e le e-mail possono distrarre.
 - Non aggregare i dati né fornire analisi.
 - Richiedono un lavoro manuale supplementare per estrarre il feedback.

Riunione

- **incontri di feedback bimestrali o mensili**
- **PROS.**
 - Opportunità di fornire aggiornamenti sui prodotti/condividere le prossime novità della vostra roadmap.
 - Permette di fare domande di approfondimento.
 - È possibile chiarire il feedback con coloro che lo hanno condiviso.
- **CONS.**
 - Riuscire a riunire tutti nella stanza nello stesso momento può essere difficile e scomodo.
 - Può creare confusione se devono trattenere il feedback per un mese prima di trasmetterlo.

Rapporti di feedback

- **PROS.**
 - Contiene dati qualitativi e quantitativi.
 - È una risorsa a cui si può tornare per ottenere informazioni quando se ne ha bisogno.
- **CONS.**
 - La produzione richiede tempo e può essere scomoda.
 - Non considera le tendenze di feedback a lungo termine.

Strumenti online

Esistono strumenti come Google Forms (gratuito), survey monkey, ecc. con i quali è possibile creare facilmente moduli di feedback per i **clienti** interni ed esterni.

- **PROS.**

- Contiene dati qualitativi e quantitativi.
- È una risorsa a cui si può tornare per ottenere informazioni quando se ne ha bisogno.
- Genera automaticamente un foglio di calcolo con i dati
- È facile da usare

- **CONS**

- Può essere dispendioso in termini di tempo per la persona o le persone che sviluppano il modulo e analizzano i risultati.

Media **sociali**

Possono essere un ottimo modo per raccogliere feedback e pubblicizzare la vostra organizzazione (passaparola).

Review Us
on



Facebook

ONLINE LOCAL BUSINESS REVIEWS ARE THE DIGITAL VERSION OF WORD-OF-MOUTH ADVERTISING

92%

Of people **trust** recommendations from individuals whom they know

72%

Of consumers **trust** online reviews as much as personal recommendations

Includete tutti i feedback nella vostra analisi

- Leggete ogni commento!
- Anche se alcuni commenti possono sembrare non pertinenti o molto dettagliati, alcuni forniscono informazioni potenzialmente vitali.

Risolvere il problema

- Categorizzare il feedback in diverse categorie e sottocategorie.
- Questo è un buon modo per utilizzare il feedback raccolto attraverso conversazioni, riunioni, ecc. piuttosto che attraverso i moduli.
- Qualitativo piuttosto che quantitativo

Comprendere il valore di ogni cliente

- Tutti i clienti sono importanti, ma alcuni sono più importanti di altri
- Non si tratta sempre di un'osservazione generale, a volte dobbiamo dare più valore all'opinione di un cliente rispetto a un prodotto/servizio specifico.

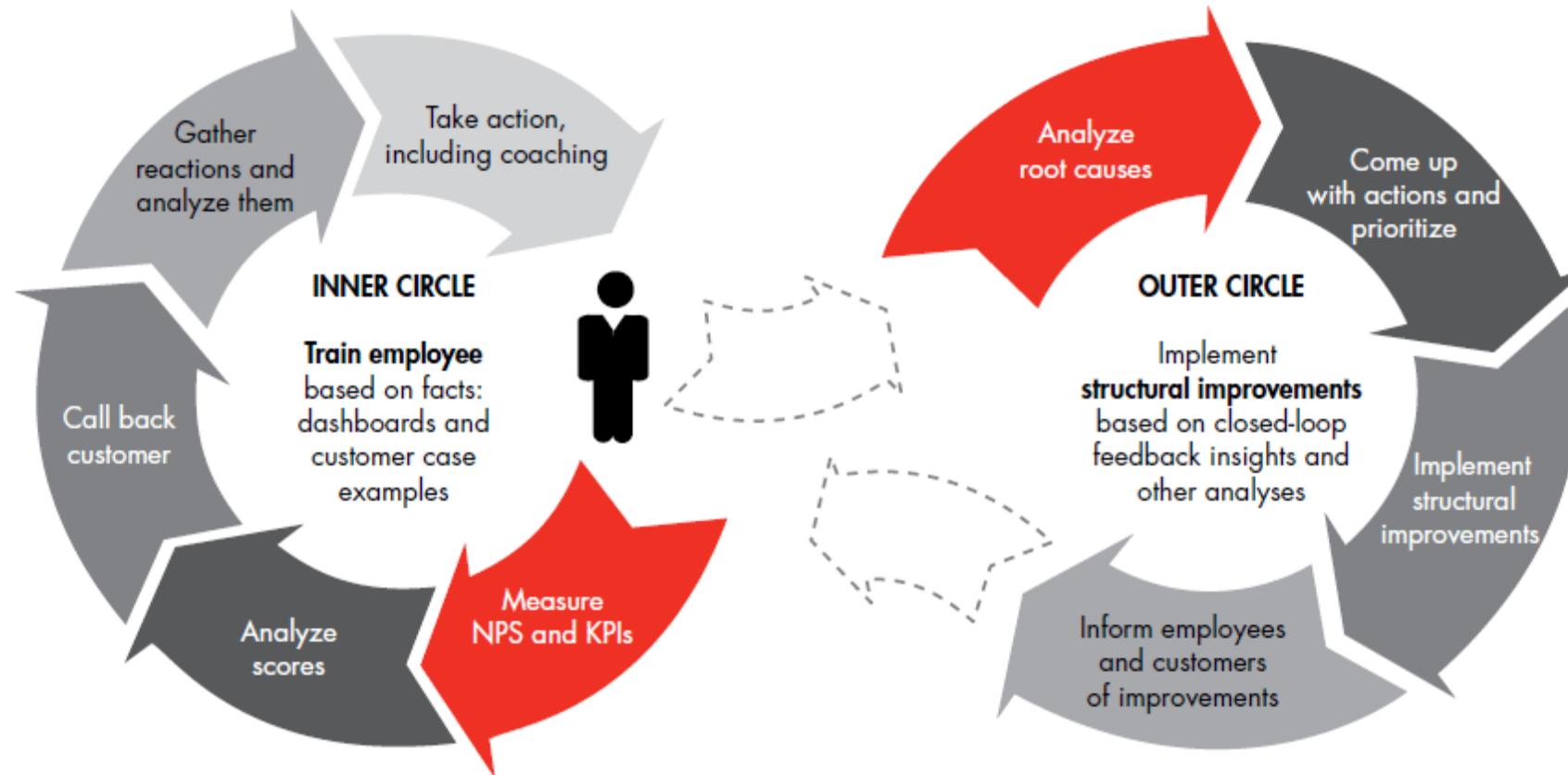
Comprendere il valore di ogni commento

- Alcuni commenti possono essere più utili di altri, soprattutto quando valutiamo un feedback qualitativo.



Valutazione del feedback

Figure 1: Customer insights from both feedback circles inform action at different levels of the organization



Source: Bain & Company

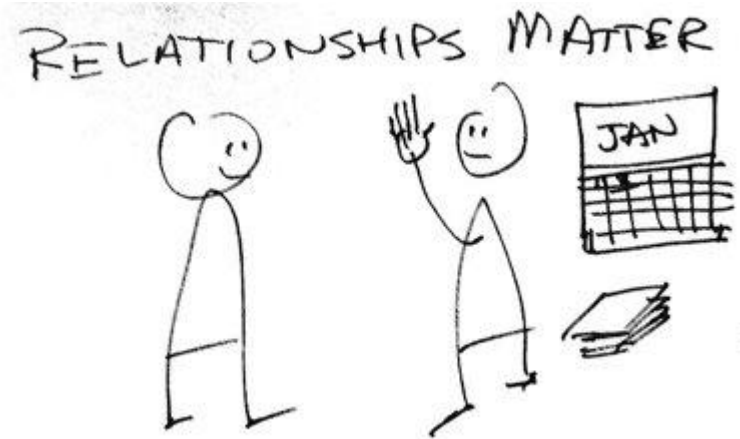
Saggio

- You are presented with the following feedback quotes:
 1. [EXTERNAL CUSTOMER] “I bought a camera from your store and it was defective. Your sales representative would not listen to me, he was frequently looking at his watch and when another customer showed up, he asked me to step aside and wait. I waited for 25 minutes only for him to tell me that the company does not give refunds...”
 2. [EXTERNAL CUSTOMER] “I visited the office of your company and there were no seats at the waiting room. I am 84 years old and I have a medical condition which does not allow me to stand for more than 5 minutes. I told the employee at the reception desk but she did not help”
 3. [INTERNAL CUSTOMER - EMPLOYEE] “The new project manager demands from us to stay late at the office, but he always leaves early. The team members are very disappointed”.
 4. [EXTERNAL CUSTOMER - STAKEHOLDER] “I tried to prove the negative consequences that your project will have on the environment and even though your response was quick and polite, you did not go through my email carefully to answer the points one by one”
- Based on the example of key principles already presented in this lecture:
 1. Decide and evaluate the principle that was not followed by the employee in each case.
 2. Improve the organisational key principles based on the feedback. To do so, re-write the principles in more depth.

Provide your answer on the next slide

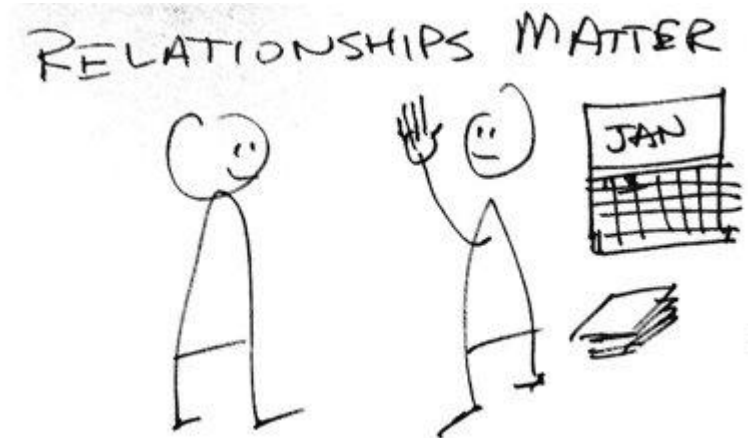
Utilizzare il feedback per valutare le relazioni

Dopo aver classificato i feedback, raccogliete tutte le informazioni in vostro possesso su relazioni, servizio clienti, cortesia, ecc.



Valutare le politiche di relazione in base a:

- il feedback ricevuto
- Il fornitore di feedback (interno o esterno, ecc.)
- La situazione attuale del servizio clienti



1. Ampliano le vostre prospettive?
2. Vi tengono sulle spine?
3. Vi rendono più coraggiosi?
4. Aiutano a sfruttare le risorse esistenti?
5. Hanno i vostri interessi in primo piano?
6. Rafforzano la vostra importanza per sostenere il vostro successo?

Glen Llopis, Forbes

- **Efficacia**
 - In caso contrario, dovrete riconsiderare
 - Verificate i difetti del feedback ricevuto
- **L'innovazione**
 - Feedback
 - Si tratta di un criterio importante
 - Feedback da parte di stakeholder esterni e interni



1. Ascoltare gli altri e cercare di capire, prima di essere capiti.
2. Avere empatia e pensare a soluzioni win/win
3. Dare il buon esempio come project manager
4. Essere onesti e aperti sui progressi del progetto e avere il coraggio di chiedere aiuto.
5. Essere proattivi e assumersi la responsabilità delle proprie azioni

Quiz

Fare clic sul pulsante **Quiz** per modificare questo oggetto

Analyse and evaluate key principles for good relationships (e-EUPA_LO_3.12_M_001)

A. You are presented with the following feedback quotes:

FEEDBACK PROVIDED:

1. [EXTERNAL CUSTOMER] "I bought a camera from your store and it was defective. Your sales representative would not listen to me, he was frequently looking at his watch and when another customer showed up, he asked me to step aside and wait. I waited for 25 minutes only for him to tell me that the company does not give refunds..."
2. [EXTERNAL CUSTOMER] "I visited the office of your company and there were no seats at the waiting room. I am 84 years old and I have a medical condition which does not allow me to stand for more than 5 minutes. I told the employee at the reception desk but she did not help"
3. [INTERNAL CUSTOMER - EMPLOYEE] "The new project manager demands from us to stay late at the office, but he always leaves early. The team members are very disappointed"
4. [EXTERNAL CUSTOMER - STAKEHOLDER] "I tried to prove the negative consequences that your project will have on the environment and even though your response was quick and polite, you did not go through my email carefully to answer the points one by one"

B. Based on the example of key principles presented in the PPT:

1. decide and evaluate the principle that was not followed by the employee in each case

Domande di revisione

Domanda di revisione 1

Elencare i motivi per cui le relazioni positive sul lavoro sono importanti

Domanda di revisione 2

Quali sono i passi fondamentali da seguire per analizzare e valutare il feedback?

Domanda di revisione 3

Quali sono i pro e i contro della raccolta di feedback tramite e-mail e chat?

Costruire relazioni positive sul posto di lavoro è fondamentale per il successo della carriera.

- I clienti sono uno dei fattori più importanti del successo di un'organizzazione.
- Ottenendo relazioni positive con le parti interessate, si acquisiscono alleati preziosi per la propria organizzazione.

Caratteristiche di un **buon** rapporto di lavoro

- FIDUCIA
- RISPETTO MUTUO
- MINDFULNESS
- ACCOGLIERE LA DIVERSITÀ
- COMUNICAZIONE APERTA

Punti chiave del modulo

La gestione delle relazioni è un obiettivo fondamentale delle relazioni pubbliche.

- deve rivolgersi alle persone giuste con il messaggio giusto
- deve utilizzare il mezzo giusto
- deve essere bidirezionale
- deve essere etico



BEN FATTO

Avete completato l'Unità 3.3 - Parte B



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

