

### ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.3



Βασισμένος στην έρευνα σας για τις διαδικασίες στην προηγούμενη δραστηριότητα, σε αυτήν την δραστηριότητα θα χρειαστεί να αναπτύξετε διαδικασίες και εργαλεία αναφορικά με την ικανοποίηση του πελάτη.

#### ΕΡΓΑΣΙΑ 1

Αναγνωρίστε τους πελάτες (είδη ενδιαφερόμενων φορέων π.χ. σύμβουλος απασχόλησης, χρηματοδότης κ.λπ.) στον οργανισμό σας και αποφασίστε τα κριτήρια και τους δείκτες για να μετρήσετε:

- Την αποτελεσματικότητα της εργασίας σας (π.χ. αποτελεσματικότητα χρόνου και άλλα.)
- Την ικανοποίηση (της κάθε ομάδας στόχου)
- Άλλες διαστάσεις

Στην συνέχεια συμπληρώστε τον πιο κάτω πίνακα. Στην πρώτη στήλη πρέπει να γράψετε το κριτήριο σας ή τον τύπο του δείκτη π.χ. την πτυχή που θέλετε να μετρήσετε. Δίπλα από αυτό, στην στήλη με την αρίθμηση α, β, γ πρέπει να γράψετε τα συγκεκριμένα **μετρήσιμα** στοιχεία που θα μετρήσετε για να αξιολογήσετε την εξυπηρέτηση του πελάτη σου. Δίπλα από αυτό πρέπει να γράψετε τους τύπους των ενδιαφερόμενων φορέων για τους οποίους είναι σχετικό. Επίσης στις στήλες των ενδιαφερόμενων φορέων, μπορείς να γράψετε τους δείκτες, για παράδειγμα εάν ο δείκτης είναι βαθμός στην αξιολόγηση, μπορείτε να γράψετε τον βαθμό που θεωρείτε αποδεκτό και άλλα. Μπορείτε να προσθέσετε όσες στήλες θέλετε.

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:**

Κριτήρια- Δείκτες		Ενδιαφερόμενος φορέας 1	Ενδιαφερόμενος φορέας 2	Ενδιαφερόμενος φορέας 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΗΣ 1: Αποτελεσματικότητα χρόνου	α. Μέσος όρος αναμονής στον χώρο υποδοχής πρέπει να είναι λιγότερο από 20 λεπτά.	ΠΕΛΑΤΕΣ		
	Η έκθεση δεν πρέπει ποτέ να καθυστερεί μετά τις προθεσμίες		ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣ	

Κριτήρια- Δείκτες		Ενδιαφερόμενος φορέας 1	Ενδιαφερόμενος φορέας 2	Ενδιαφερόμενος φορέας 3
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΗΣ 1:.....				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ -ΔΕΙΚΤΗΣ 2:.....				