

Lavorate per un'azienda italiana che gestisce catene di negozi (di moda, di prodotti enogastronomici di qualità, di arredamento o di elettrodomestici, a vostra scelta). Vi occupate di controllare la qualità dei servizi del personale. Avete visitato due negozi, fingendo di essere un cliente, per poter scrivere un rapporto sulla professionalità degli impiegati. Scrivete il rapporto per il responsabile, discutendo i seguenti punti:

- come vengono accolti e seguiti i clienti nel negozio;
- il livello di preparazione specifica degli impiegati;
- gli aspetti negativi rilevati e le vostre proposte per migliorare il servizio.

(Scrivete circa 200 parole: il conteggio comprenderà anche gli articoli, le preposizioni o le congiunzioni formati da una sola lettera. Sono accettati esercizi che hanno fino a circa 55 parole in meno del numero stabilito. I testi che hanno in totale meno di 140 parole saranno annullati).

---

Ecco il mio rapporto sulla nostra azienda di elettrodomestici per quanto riguarda alla professionalità degli impiegati.

La settimana scorsa ho visitato due dei nostri negozi fingendo di essere un cliente, per poter controllare meglio com'è accolto un qualsiasi cliente nel momento in cui entra nel negozio.

Devo dire innanzitutto che a mio parere gli impiegati che sono in contatto con i clienti sono in genere efficaci nel disimpegno del loro dovere professionale. Tuttavia ho osservato alcuni aspetti che non mi sembrano appropriati. In questo rapporto cercherò di spiegarli.

Nel primo negozio nel quale sono entrato, quello di via Roma, l'impiegata mi ha accolto in maniera molto gentile, ma nel secondo negozio, quello di piazza Napoleone, non c'era nessuno quando sono entrato nel negozio, e ho dovuto aspettare cinque lunghi minuti finché l'impiegata apparisse.

Nel primo negozio mi sembra che la preparazione dell'impiegata non sia molto adeguata. Ho portato con me un lettore mp3 affinché fosse riparato, ma in realtà funzionava perfettamente. L'impiegata mi ha consigliato di mandarlo al fabbricante per ripararlo. Nel secondo negozio non ho avuto lo stesso problema, mi hanno detto che non era affatto guasto, e addirittura mi hanno spiegato il funzionamento dell'apparecchio.

In conclusione posso dire che la qualità del nostro servizio può essere migliorata con una migliore formazione specifica del personale responsabile dell'accoglienza dei clienti.