

E' la sintesi di un lavoro in area formativa di un gruppo di persone che lavorano come operatori con funzioni amministrative in servizi alla persona: sul tema buone pratiche di front office hanno confrontato esperienze e offerto suggerimenti a chi di "pubblico" si occupa quotidianamente. Il loro lavoro, quasi una scheda di istruzioni d'uso mi pare prezioso da citare per semplicità e metodo.

"Il lavoro di front office è costituito da un mosaico di azioni, parole, accorgimenti, e di indicazioni per un percorso adeguato attuato anche con:

**Azioni Da fare :**

- informazioni su servizio , i contatti, le risorse a disposizione
- una buona accoglienza con comprensione e orientamento adeguato
- informazioni corrette su regolamenti e procedure
- valore sito web del servizio come "vetrina" e prima fotografia del funzionamento
- comunicazioni e contatti con e tra uffici interni per facilitare risposte adeguate
- precisione e attendibilità
- esaustivi e disponibili, capaci di sintonizzarsi
- "giusta distanza"
- rispetto e anche farsi "rispettare"
- far accomodare..brevità per quanto possibile in base al servizio e al contesto della domanda
- documentare richieste anche telefoniche..

**Da non fare:**

- non "troppo" ascolto; non troppo "confidenziali"
- non credere a tutto
- non pensare che l'utenza è già informata
- non dare certezze
- non giudicare
- non accettare/ tollerare insulti e aggressioni
- non spaventarsi..
- non è il pronto soccorso..(a volte pero'..)
- non da soli in F.O. .. bisogna organizzarsi come servizio
- non screditare colleghi o ente...