

Incarico pratico

Adottare un atteggiamento orientato al servizio

Competenza operativa b2: coordinare le interfacce nei processi aziendali

b.2.1 Mi comporto sempre in modo professionale nelle interfacce operative e mi attengo costantemente alle linee guida legali e interne?

Situazione di partenza

Nel tuo lavoro attuale, hai interfacce operative con altri team o con i membri del tuo stesso team. Con questo incarico pratico, potrai ampliare e applicare concretamente le tue conoscenze sull'atteggiamento orientato al servizio in varie situazioni di interfaccia.

Compito

Compito parziale 1 par- Annota le interfacce più importanti o altri reparti di rilievo per il tuo team attuale. Formula da tre a cinque attività concrete che contribuiscono a migliorare ulteriormente i servizi forniti a queste interfacce.

Compito parziale 2: par- Completa la compilazione del compito parziale 1 con i principi normativi e legali più importanti a cui devi attenerti. Tieni conto anche delle linee guida e delle direttive della tua azienda.

Compito parziale 3: par- Metti in pratica consapevolmente le attività del compito 1 e i principi del compito 2 per due settimane. Annota il modo in cui hai svolto queste attività e messo in pratica questi principi in un riepilogo con gli esempi di questa settimana.

Compito parziale 4: par- Documenta il tuo procedimento per iscritto. Procedi come segue:

1. Descrivi innanzitutto la situazione iniziale della tua implementazione.
2. Quindi descrivi la tua procedura passo per passo.
3. Rifletti sul tuo procedimento: Cosa hai fatto bene o male nelle singole fasi? Quali sono le possibili motivazioni?

4. Infine, registra i risultati più importanti ottenuti durante l'esecuzione dell'incarico pratico.

Indicazioni per la soluzione

Un atteggiamento orientato al servizio comprende, ad esempio, una comunicazione aperta, affidabilità, cortesia e attendibilità. Questo elenco non è esaustivo.

Organizzazione

Svolgi il tuo incarico pratico direttamente nel corso del tuo lavoro quotidiano, utilizzando un caso o una situazione concreta.

Per la documentazione del procedimento sono necessari da 30 a 90 minuti, a seconda della complessità.