



# Orientamento al cliente/utente

**Capacità di identificare, comprendere e soddisfare in modo efficace i bisogni sia dei clienti/utenti esistenti che di quelli potenziali.**

- **Valutare le aree in cui l'orientamento al cliente/utente sia strategico per l'azienda e giudicare le opportunità di sviluppo**
- **Coinvolgere il cliente/utente nell'elaborazione di obiettivi realistici e nella pianificazione di scadenze sostenibili**
- **Porre domande allo scopo di identificare, da un lato, i bisogni del cliente/utente, le sue aspettative e i livelli di soddisfazione, dall'altro per promuovere la consapevolezza del cliente/utente rispetto alla gamma completa dei prodotti/servizi disponibili**
- **Mettere in atto una serie di iniziative per comprendere e soddisfare completamente i bisogni del cliente/utente**
- **Rispondere al cliente/utente con l'appropriato protocollo comunicativo**