

eNews

geneus-project.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



103

*Strumenti di Selezione – Opuscolo 4
Esercizio di Analisi – Risoluzione di Problemi
Ordine in ritardo*

Agreement Number: 2017-1-AT01_KA202-035051)

ESERCIZIO DI ANALISI – RISOLUZIONE DI PROBLEMI:

ORDINE IN RITARDO

Un tuo collega ha emesso un ordine di € 10.000 per un cliente. Questo ordine era urgente per il cliente. Il vostro collega ha consultato il fornitore (in Francia), richiedendo informazioni sui tempi di consegna che risultavano essere di un massimo di 5 giorni lavorativi. Il tuo collega ha detto che avrebbe informato il suo cliente, tramite SMS, non appena l'ordine fosse arrivato.

Dopo 5 giorni, lavorativi il cliente si è recato presso l'azienda per il ritiro dell'ordine, ma questo non era ancora stato consegnato ed inoltre in quello stesso giorno il vostro collega aveva il suo giorno libero.

Quando il cliente ha realizzato che l'ordine non era ancora disponibile, si è molto irritato dicendo di avere davvero necessità di ricevere quei materiali per non avere un ritardo nelle attività della sua compagnia. Il cliente ha inoltre affermato che tale ritardo comportava una perdita di fiducia nella società. Si trattava difatti di un cliente fedele (che aveva ordinato molto materiale pagando sempre per tempo).

Q1. Identifica quale problema si sta verificando.

Q2. Indica se per te risulterebbe necessario raccogliere ulteriori informazioni ed in caso affermativo, cosa faresti.

Q3. Fornire diverse possibili alternative per la risoluzione del problema, sottolineando i possibili pro e contro.

Q4. Dalle possibili soluzioni identificate nel Q3, selezionare quella che ritieni più appropriata, indicando quali azioni adatteresti per attuare la tua idea.

Q5. Data la situazione, cosa considereresti un buon risultato? Quali lezioni hai imparato da questa situazione?



CRITERI DI VALUTAZIONE

	1. Individuazione del problema	2. Raccolta delle informazioni	3. Elaborazione e valutazione delle idee	4. Piano di implementazione	5. Valutazione delle soluzioni
1.INSUFFICIENTE	Mancata individuazione del problema.	Incapacità di raccogliere informazioni o raccolta di informazioni non pertinenti.	Idee inesistenti o inappropriate	Non risponde o risponde in maniera poco attinente ai contenuti presentati in precedenza o presenta delle alternative che non hanno alcun legame col contesto.	Non ha le idee chiare o comunque le presenta in maniera confusa
2. SCARSO	L'accento è posto su elementi irrilevanti, riconosce il problema, ma fa riferimento solo ai dettagli e non alla questione centrale.	Raccoglie le informazioni in maniera incompleta, facendo riferimento a questioni irrilevanti e non è in grado di individuare le fonti	Presentazione di un'unica alternativa senza pro o contro	a) è incapace di scegliere la soluzione più ovvia/semplice, tenuto conto dei pro e dei contro presentati e/o b) non sa illustrare le attività da svolgere.	Presenta un'idea generica (mancanza di flessibilità). Non è in grado di trarre delle conclusioni generiche, ma solo degli insegnamenti legati alla situazione analizzata.
3. SUFFICIENTE	Individua il problema, ma non inserisce altri dati rilevanti.	Raccoglie un insieme di informazioni incomplete e/o non specifica la fonte.	Presentazione di un'unica idea con pro e contro (o di due idee con nessun pro e contro)	a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza b) Illustra brevemente le azioni da intraprendere senza fornire ulteriori dettagli.	Presenta un'idea iniziale (con poca flessibilità). Individua in maniera parziale e generica le conclusioni e gli insegnamenti da trarre.
4. OTTIMO	Individua in maniera chiara il problema.	Raccoglie le informazioni principali e ne indica la fonte.	Presentazione di due diverse alternative con pro e contro	a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza; b) illustra le attività nel dettaglio al fine di mettere a punto le soluzioni individuate e presenta delle soluzioni alternative il cui esito potrebbe non essere altrettanto positivo.	È capace di adottare la prospettiva del cliente/utente, non solo quella dell'impresa. È in grado di individuare i principali insegnamenti e conclusioni da trarre.

1. INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA

Q1. Identifica quale problema si sta verificando

1. Insufficiente: Mancata individuazione del problema

Esempio:

L'impresa non dovrebbe fare delle assunzioni perché non ci sono le condizioni per lavorare insieme.

I clienti non hanno alcuna privacy.

I colleghi vanno in ferie.

Scarsa credibilità dell'azienda e dei suoi dipendenti.

Mancanza di informazioni.

2. Scarso: L'accento è posto su elementi irrilevanti, riconosce il problema, ma fa riferimento solo ai dettagli e non alla questione centrale. (Non si fa alcun riferimento al problema principale in maniera chiara e obiettiva).

Esempio:

Tentativo di soddisfare un bisogno impellente.

Nessuna verifica effettuata il giorno in cui l'ordine è stato accettato

Il dipendente avrebbe dovuto comunicarlo ai colleghi

Scarsa responsabilità del dipendente

Ordine mancante

Cliente insoddisfatto

3. Sufficiente: Individua il problema, ma non fornisce dettagli rilevanti (mancanza di chiarezza).

Esempio:

Il problema è dato dai tempi di evasione dell'ordine.

Garantire dei tempi di consegna che dipendono anche dalle disponibilità altrui.

4. Ottimo: Individua il problema in maniera chiara e obiettiva.

Esempio:

Ritardo nella consegna dell'ordine al cliente. Insoddisfazione del cliente.



2. RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Q2. Indica se per te risulterebbe necessario raccogliere ulteriori informazioni ed in caso affermativo, cosa faresti.

1.Insufficiente: Non è in grado di raccogliere ulteriori informazioni o le informazioni raccolte non sono pertinenti.

Esempio:

Assicurarsi che i membri del gruppo di lavoro siano al corrente delle richieste, in modo che possano intervenire quando necessario. Riferirei tutto al direttore o alla direttrice generale dell'azienda, in modo che possa intraprendere le misure necessarie per risolvere il problema.

2.Scarso: Raccoglie le informazioni in maniera incompleta, facendo riferimento a questioni irrilevanti e non è in grado di individuare le fonti.

Esempio:

Cercherei di capire con l'aiuto del cliente che tipo di accordi erano stati presi, quindi contatterei il mio collega per affrontare la situazione; Individuare le ragioni del ritardo; Cercherei di capire dove si trova l'ordine del cliente per fare in modo che arrivi in tempo (il candidato non specifica in che modo reperirà queste informazioni).

3.Sufficiente: Raccoglie un insieme di informazioni incomplete e/o non specifica la fonte.

4.Ottimo: Raccoglie le informazioni principali e ne indica la fonte.

Esempi (2):

Cercherei di trovare un'e-mail o un SMS che informa il cliente del ritardo o chiederei al fornitore di spiegarmene le ragioni; chiamerei il fornitore per comprendere lo stato dell'ordine e fissare una data di consegna; Controllerei se il pacco è arrivato e si trova in magazzino.



3. ELABORAZIONE E VALUTAZIONE DELLE IDEE

Q3. Fornire diverse possibili alternative per la risoluzione del problema, sottolineando i possibili pro e contro.

Esempi di idee appropriate:

Chiamerei il fornitore per individuare una possibile data di consegna; se questa non soddisfa il cliente cercherei di reperire altrove il materiale.

Cercherei di fornire al cliente dei materiali alternativi.

Cercherei di far arrivare al cliente almeno una parte dell'ordine.

Cercherei di negoziare uno sconto per il cliente per compensarlo del ritardo.

1. Insufficiente: Idee inesistenti o inappropriate

2. Scarso: Presentazione di un'unica alternativa senza pro o contro

3. Sufficiente: Presentazione di due idee con pro e contro (o solo una, incompleta)

4. Ottimo: Presentazione di tre diverse alternative con pro e contro



4. PIANO DI IMPLEMENTAZIONE

Q4. Dalle possibili soluzioni identificate nel Q3, selezionare quella che ritieni più appropriata, indicando quali azioni adoteresti per attuare la tua idea.

1. Insufficiente: Non risponde o risponde in maniera poco attinente ai contenuti presentati in precedenza o presenta delle alternative che non hanno alcun legame col contesto.

Esempio:

Cercherei di mettere a punto un sistema di messaggi automatico. Per fare ciò, selezionerei un'impresa che possa mettere a punto e formare il personale circa l'utilizzo di tale sistema. Quindi, stipulerei un contratto con l'impresa per effettuare delle opere di manutenzione e aggiornamento del sistema.

2. Scarso: è incapace di scegliere la soluzione più ovvia/semplice, tenuto conto dei pro e dei contro presentati e/o b) non sa illustrare le attività da svolgere.

3. Sufficiente: a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza b) Illustra brevemente le azioni da intraprendere senza fornire ulteriori dettagli.

4. Ottimo: a) Seleziona l'alternativa più appropriata fra le due presentate e tiene conto dei pro e dei contro individuati in precedenza; b) illustra le attività nel dettaglio al fine di mettere a punto le soluzioni individuate e presenta delle soluzioni alternative.

Esempio:

Cercherei di raggiungere un accordo con la dirigenza per fare ottenere al cliente uno sconto sull'ordine per ogni giorno di ritardo, dal momento che avevamo garantito una data di consegna che non è stata rispettata. È probabile che l'azienda debba incorrere in delle spese perché dovrà compensare il fornitore e riconquistare la fiducia del cliente. Per quanto concerne gli svantaggi, invece, ci potranno essere dei bassi margini di profitto, soprattutto nel caso di uno sconto consistente.



5. VALUTAZIONE DELLE SOLUZIONI

Q5. Data la situazione, cosa considereresti un buon risultato? Quali lezioni hai imparato da questa situazione?

1- Insufficiente: Non ha delle idee chiare o comunque le presenta in maniera confusa

Esempio:

Considererei un buon risultato la consegna dell'ordine nei tempi previsti. L'insegnamento che posso ricavare da questa situazione è che non sempre le cose possono andare bene perché non tutto dipende da noi.

2- Scarso: Presenta un'idea generica (senza alcuna flessibilità). Non è in grado di trarre delle conclusioni generiche, ma sono degli insegnamenti legati alla situazione analizzata. da questa situazione.

Esempio:

Una soluzione rapida del problema.

3- Sufficiente: Presenta un'idea iniziale (con poca flessibilità). Individua in maniera parziale e generica le conclusioni e gli insegnamenti da trarre.

Esempio:

Nonostante l'errore, è importante che il cliente riconosca i nostri sforzi. Penso che l'insegnamento più grande in questo caso sia quello di mantenere sempre un certo margine sulla ricezione degli ordini importanti.

4- Ottimo: È capace di adottare la prospettiva del cliente/utente, non solo quella dell'impresa. È in grado di individuare i principali insegnamenti e conclusioni da trarre.

Esempio:

Considererei un buon risultato riuscire a consegnare l'ordine in tempo anche qualora ciò dovesse comportare dei costi aggiuntivi, oppure la possibilità di far coprire i suddetti costi ai fornitori e ai trasportatori in modo da riuscire a riconquistare la fiducia dei consumatori.

Insegnamenti: monitorare in maniera sistematica i processi in modo da prevedere eventuali ritardi e tenere informati i clienti in modo da non perdere la loro fiducia o mettere a repentaglio le procedure seguite dall'azienda.



INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

ITALIA

Tenuto conto del fatto che vi sono quattro livelli di valutazione e che le risposte alle domande sono 5, i punteggi variano da 5 a 20 punti.

Al fine di interpretare i risultati abbiamo individuato 5 diversi livelli di acquisizione della capacità di analisi e risoluzione dei problemi, adattati al contesto italiano, per l'esercizio n.2

Molto al di sotto della media: 5 punti

Al di sotto della media: da 6 a 7 punti

Nella media: 8 punti

Al di sopra della media: da 9 a 10 punti

Molto al di sopra della media: da 11 in su

Media – 7,8

Mediana – 8,0

Moda – 8,0

Scarto quadratico medio – 2,7

Minimo – 5,0

Massimo – 15,0



PARTNER

Coordinatore

Frauen im Brennpunkt – Austria

www.fib.at



INOVA+ - Portogallo

www.inova.business

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Portogallo

www.ipp.pt



Bimec – Bulgaria

www.bimec-bg.eu



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italia

en.danilodolci.org



Servicio regional de empleo y formación – Spagna

www.sefcarm.es





geneus-project.eu

 *facebook.com/geneus.project*

 *twitter.com/GeNeus_project*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.