L'ufficio davanti: dove il cliente ha più ragione che altrove

Il front office (ovvero, letteralmente, l'ufficio davanti) è l'insieme di tutte quelle strutture che in una qualsiasi organizzazione amministrano i rapporti con il cliente, le consulenze esterne e l'assistenza relativa ai servizi più importanti. Si contrappone e contemporaneamente è legato a filo doppio al back office (ovvero, l'ufficio di dietro), che gestisce tutte quelle aree gestionali della stessa organizzazione a cui il cliente non può accedere, come la produzione, la logistica, la contabilità o la gestione delle risorse umane. A seconda della struttura di appartenenza, il front office ha delle caratteristiche specifiche: nella Pubblica Amministrazione, ad esempio, si occupa delle relazioni con il pubblico (il classico "sportello"); nell'informatica aziendale, invece, gestisce l'insieme degli elementi tecnologici utilizzati per le relazioni esterne; nel turismo, ancora, comprende l'at

...

Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati

01/05/2010