



**MOSKITO
DESIGN**

RESTITUZIONE RISULTATI

A.A 2023/24

OVERVIEW

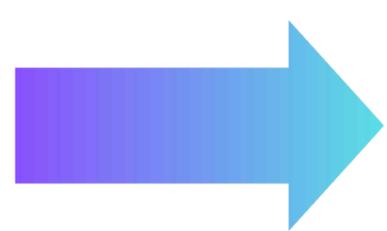


OBIETTIVO



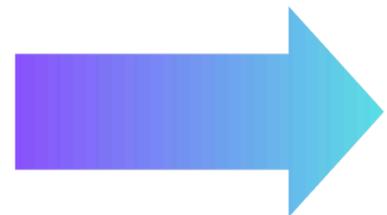
Quali sono i valori che
rappresentano Moskito
Design?

VALORI EMERSI DALLE ANALISI DEL MATERIALE DI MOSKITO



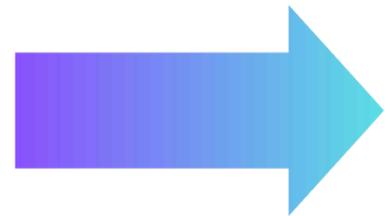
Attenzione ai collaboratori

Articolo: Il nostro ufficio, più bello che mai per la Varese Design Week



Miglioramento continuo e formazione, crescita professionale e promozione all'interno dell'azienda

Articolo: Da tirocinante a Team Leader: il viaggio di Francesca in Moskito Design - Habemus Responsabile Risorse Umane!



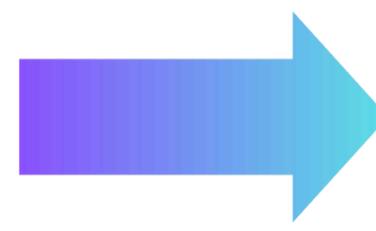
Sostenibilità e attenzione all'ambiente

Articolo: La sostenibilità in comune - Habemus Responsabile Risorse Umane!



Flessibilità

Articolo: Il nostro smart working 3.0



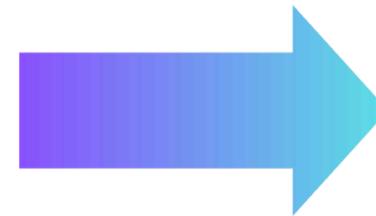
Tecnologia

Articolo: Il nostro smart working 3.0 - Habemus Responsabile Risorse Umane!



Innovazione

Articolo: Filtri ed effetti Instagram per il tuo business



Comunicazione

Analisi dei social network
Articolo: Habemus Responsabile Risorse Umane!



Efficienza, qualità e soddisfazione dei clienti

Recensione Facebook; Come diventare l'agenzia perfetta per i clienti "Riccioli d'oro" - Con il cliente non esistono compromessi

Ho lavorato con loro per due anni in eBay, è l'agenzia che vorrei con me per tutti i miei progetti futuri: affidabili e professionali. High recommended!



Mi piace



Commenta



Condividi

I VALORI INDAGATI

FLESSIBILITA'

COLLABORAZIONE

INCLUSIONE

INNOVAZIONE

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE

RISPETTO DELLA PERSONA

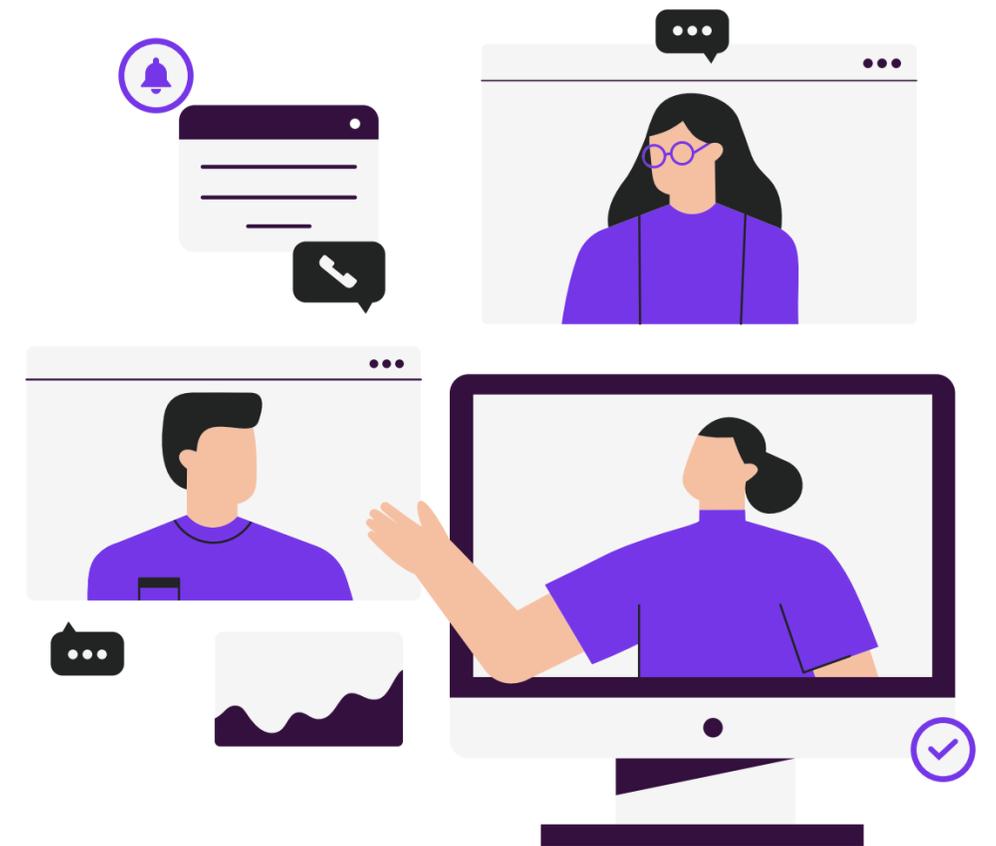
TRASPARENZA



METODOLOGIA

INTERVISTA SEMI-STRUTTURATA

- DURATA: 15/20 minuti
- MODALITA': online via Teams
- INTERVISTATI: Fondatrici(2)
Team Leader(7) e dipendenti(48)
+ 3 non rispondenti



TRACCIA FONDATRICI

DOMANDE APERTURA

Lei da giovane immaginava questo suo percorso in azienda?

Per lei **cosa è il valore** all'interno di una azienda? A questo proposito quali valori rappresentano Moskito Design?

Come trasmettete i valori in azienda?

FLESSIBILITA'

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

COLLABORAZIONE

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

INCLUSIONE

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

INNOVAZIONE

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

RISPETTO DELLA PERSONA

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

TRASPARENZA

Lei come lo definirebbe?

Moskito come si posiziona rispetto a questa proposta?

CHIUSURA: Ci sono dei **valori di cui non abbiamo**

parlato che lei ritiene essenziali per Moskito?

TRACCE

TRACCIA TEAM LEADER

Domanda di apertura:

Ci può raccontare la **Sua storia nell'azienda** e come è diventato Team Leader?

Per lei cosa è il valore all'interno di una azienda? A questo proposito **quali valori rappresentano Moskito Design?**

FLESSIBILITÀ:

Secondo lei Moskito promuove la flessibilità: a che livelli? Tenere presente il livello sia del cliente sia del personale

Secondo lei la cultura aziendale di Moskito promuove un ambiente che favorisce la flessibilità?

COLLABORAZIONE:

Secondo lei Moskito facilita la collaborazione? In che modo? Se no che cosa potrebbe fare per facilitarlo?

In particolare lei nel suo team fa qualcosa di particolare per questo scopo?

INCLUSIONE:

Ci sono stati dei progetti aziendali che secondo lei vanno nella direzione per l'inclusione?

Secondo Lei Moskito promuove azioni concrete per far sentire le persone incluse? Mi può raccontare qualche esempio

INNOVAZIONE:

Le è mai capitato di proporre idee del suo team o sa di qualche suo collega che abbia fatto proposte all'azienda?"

Se risponde sì: "ci fa qualche esempio?"

Se risponde no: "secondo lei perché non avviene?"

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE:

Quali sono le sue strategie per stabilire e mantenere relazioni solide e di fiducia con i clienti nel suo ruolo?

RISPETTO DELLA PERSONA:

Lei ritiene di incoraggiare nel suo team l'attenzione verso le persone e ritiene di tenere presente i loro bisogni personali e professionali?

Se risponde sì, in che modo avviene ciò?

Se risponde no, perché?

Sono state mai attuate delle strategie per promuovere il benessere mentale o fisico?

Ha qualche suggerimento?

TRASPARENZA:

La cultura organizzativa promuove la trasparenza nelle comunicazioni di informazioni, decisioni e processi tra le persone dell'azienda, come secondo lei?

Mi può fare qualche esempio in cui questo non è avvenuto?

Chiusura: L'intervista è conclusa, se vuole può aggiungere qualcosa.

TRACCIA DIPENDENTI

Domanda di apertura:

Qual è il suo **ruolo** all'interno dell'azienda Moskito Design?

Da quanto tempo lavora in Moskito Design?

Per lei cosa è il **valore** all'interno di una azienda? A questo proposito quali valori rappresentano Moskito Design?

FLESSIBILITÀ:

A fronte di un cambiamento improvviso da parte della richiesta di un cliente come si muove Moskito?

Secondo lei Moskito è capace di essere flessibile nei confronti delle richieste del personale? Le viene in mente qualche esempio?

COLLABORAZIONE:

Secondo lei Moskito facilita la collaborazione?

Se risponde sì: "in che modo?"

Se risponde no: "secondo lei cosa potrebbe fare per promuoverlo?"

INCLUSIONE:

Secondo lei Moskito promuove azioni concrete per far sentire le persone incluse? Mi può raccontare un esempio?

INNOVAZIONE:

Le è mai capitato di proporre sue idee o sa di qualche suo collega che abbia fatto proposte all'azienda?"

Se risponde sì: "ci fa qualche esempio?"

Se risponde NO: "secondo lei perché non avviene?"

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE:

Quali sono i suoi contributi/comportamenti per stabilire e mantenere relazioni solide e di fiducia con i clienti nel suo ruolo? Riesce a farmi un esempio?

RISPETTO DELLA PERSONA:

Ritiene che Moskito Design incoraggi l'attenzione verso le persone dell'azienda e i loro bisogni personali e professionali?

Se risponde sì: in che modo?

Se risponde no: perché pensa che non ci sia questa attenzione? / In base a cosa ha risposto di no?

Sono mai state attuate delle strategie per promuovere il benessere mentale o fisico? Ha qualche suggerimento?

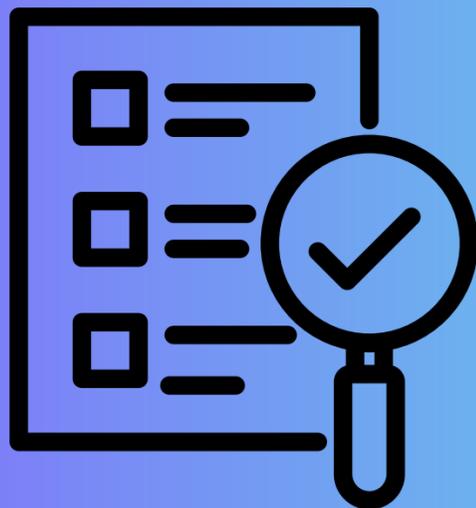
TRASPARENZA:

Ritiene che Moskito favorisca la trasparenza nelle comunicazioni interne?

C'è qualche esempio che mi può fare in cui non ha sentito "garantita"

l'informazione da parte dell'azienda nei suoi confronti?

Chiusura: L'intervista è conclusa, se vuole può aggiungere qualcosa.



RISULTATI DIPENDENTI

- Come viene definito un valore?
Quali sono quelli di Moskito?
- Flessibilità
- Collaborazione
- Inclusione
- Innovazione
- Attenzione & orientamento al
cliente
- Rispetto della persona
- Trasparenza

COME VIENE DEFINITO UN VALORE?

I valori sono l'insieme delle convinzioni diffuse e dei principi fondamentali che guidano il comportamento e le decisioni degli individui, e rappresentano una guida su cosa è ritenuto importante all'interno dell'organizzazione. L'azienda può dichiarare dei valori, ma non è detto che effettivamente poi li persegua o che i dipendenti li interpretino e percepiscano nel modo corretto.

“In generale il valore è cercare di creare un ambiente sereno, di crescita e rispetto delle emozioni della persona”

RAPPORTO INTERPERSONALE

- Qualità del tempo e dell'ambiente
- Rispetto delle persone

RAPPORTO CON L'AZIENDA

- Riconoscimento professionale
- L'azienda
- Linee guida

“Qualcosa che deve guidare sia l'attività a livello lavorativo sia la gestione del rapporto umano tra azienda e cliente”

QUALI SONO I VALORI DI MOSKITO?

“Penso allo smartworking... l'orario flessibile, ti dà molta libertà sotto quel punto di vista”

LIVELLO ORGANIZZATIVO

- Flessibilità
- Bilanciato dal punto di vista vita-lavoro
- Comunicazione chiara
- Professionale
- Trasparenza
- Attenzione al cliente

RAPPORTO TRA COLLEGHI

- Collaborazione
- *Ambiente Positivo*
- *Informalità*
- Fiducia
- Rispetto

“Il fatto di collaborare tra diversi professionisti”

FLESSIBILITA'

Essere flessibili e capaci di adattarsi in modo rapido ed efficace ai cambiamenti sia dell'ambiente esterno (cliente) sia interno (personale), permettendo all'organizzazione di rimanere rilevante, competitiva e di avere successo nel mercato.

“Ho avuto la necessità di lavorare fuori dall'Italia, l'azienda ha costruito un meccanismo per permettere ciò.”

CON IL PERSONALE

- Permessi e ferie
- Smartworking
- Ascolto e dialogo
- Esigenze specifiche (estero, maternità, animali)
- *Migliorata nel tempo*

“Si cerca di essere sempre accondiscendenti e di lavorare oltre l'orario se ci sono esigenze particolari.”

CON I CLIENTI

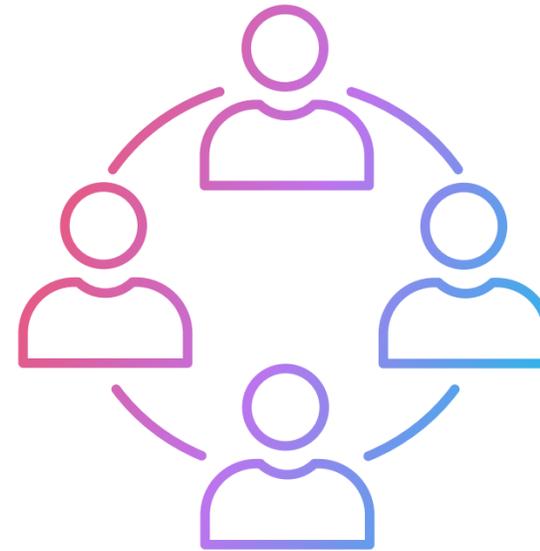
- *Accontentare*
- Confronto interno
- Disponibilità estesa
- Analisi risorse e priorità
- Proattività
- Scomposizione del problema

COLLABORAZIONE

Lavorare insieme in modo efficace e armonioso per raggiungere obiettivi comuni attraverso la condivisione di conoscenze, competenze e risorse

TRA TEAM DIVERSI

- Competenze diverse
- Coordinamento per i progetti
- Call tra team



“Si tra i vari team, nel capire quali sono le esigenze personali di ognuno e trovare il modo di coordinarsi e di equilibrare le richieste”

INIZIATIVE

- Eventi
- Pizza day

“Si, fanno riunioni e feste come il pizza party (...)”

INCLUSIONE

Creare un ambiente dove tutti sono accolti e rispettati promuovendo la partecipazione e il benessere di ogni persona, indipendentemente dalle differenze.

“Poi ci sono eventi aziendali durante il corso dell’anno come la Pizza , minigolf, le feste di natale e si cerca di coinvolgere tutti. Ma anche tra di noi ci organizziamo, ad esempio aperitivi usciti dall’ufficio, questi sono oltre agli eventi ufficiali”

EVENTI PER LA SOCIALIZZAZIONE

- Pizza party
- Feste di Natale
- Escape Room
- Mini golf

INIZIATIVE SPECIFICHE

- Riunioni
- Incontri
- Giornate di aggiornamento
- Presenza di capi donne

“Si direi il fatto che c'è sempre apertura... Un ascolto di tutti senza gerarchie, dove conta l'opinione di tutti”

INNOVAZIONE

LE È MAI CAPITATO DI PROPORRE SUE IDEE O SA DI QUALCHE SUO COLLEGA CHE ABBIA FATTO PROPOSTE ALL'AZIENDA?

- Proposte dei dipendenti ai team leader
- Proposte accettate: cuffie desonorizzanti, possibilità di portare i cani in azienda, smartworking
- Proposte non accettate: assorbenti gratuiti nel bagno delle donne
- Non tutti si sentono liberi di proporre
- Tendenzialmente ascoltati e in caso non accolte con motivazioni valide

Cultura dell'innovazione che favorisce e sostiene l'innovazione incoraggiando la curiosità, l'assunzione di rischi, la collaborazione e la sperimentazione. Una cultura dell'innovazione promuove un ambiente aperto e inclusivo in cui le persone si sentono libere di contribuire con le loro idee e ad abbracciare il cambiamento.

“C'è apertura da parte dell'azienda nei confronti delle proposte, ovviamente non tutte vengono prese in considerazione”

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Costante impegno nell'ascoltare, comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti, offrendo loro servizi o prodotti di qualità e costruendo relazioni durature basate sulla fiducia e sulla personalizzazione dell'esperienza.

DECLINATA DAGLI INTERVISTATI:

- Tempestività nelle risposte
- *Amichevoli*
- Cercano di soddisfare le richieste nei limiti del possibile
- *Flessibili ma autorevoli*

“Si cerca di essere cordiali e di andare incontro alle esigenze, anche chiedere "come va" prima di iniziare a lavorare", si cerca di instaurare un rapporto umano e non solo lavorativo, con minor freddezza”

“Rispettare le scadenze, mantenere sempre un contatto con il cliente e cercare sempre di andargli incontro”

RISPETTO DELLA PERSONA

Nelle scelte e nella vita aziendale rispettare le persone: tenere conto del benessere e dello sviluppo dei propri collaboratori, dei loro bisogni e aspettative, promuovendo un ambiente lavorativo rispettoso, stimolante e piacevole

“La piattaforma welfare che ci viene data permette di acquistare pacchetti.”

ATTENZIONE AI BISOGNI PERSONALI E PROFESSIONALI

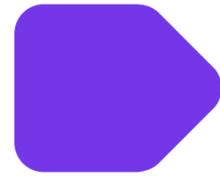
- Smartworking
- Welfare
- Permessi
- Flessibilità di orario
- Ascolto
- Comunicazione

STRATEGIE PER PROMUOVERE IL BENESSERE MENTALE

- Team Building
- Cene aziendali
- Benefit
- Smartworking

“Si tiene conto che non esiste solo il lavoro ma anche la vita privata di una persona. Attraverso lo smart working ognuno può organizzarsi come vuole.”

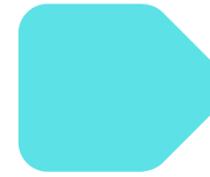
RISPETTO DELLA PERSONA



SUGGERIMENTI PER PROMUOVERE IL BENESSERE MENTALE

- Sportello psicologico interno
- Lezioni di Yoga

“Promuovere attività fisica visto che stiamo molto seduti”



SUGGERIMENTI PER PROMUOVERE IL BENESSERE FISICO

- Palestra aziendale
- Acquisto di una postazione per lavorare da casa (Es. sedia, schermo)

“Sarebbe utile uno sportello psicologico che non c’è direttamente all’interno dell’azienda.”

TRASPARENZA

La chiara e aperta comunicazione di informazioni, decisioni e processi, creando fiducia e responsabilità tra le persone dell'azienda

TRASPARENZA GENERALE

- Utilizzo di comunicazioni ufficiali (uso di plenarie, chat aziendali, e-mail)
- L'azienda fornisce aggiornamenti periodici sui cambiamenti, nuove assunzioni e progetti
- Può variare in base al livello gerarchico (*I Team Leader sanno più cose, ma è giusto così*)

“Sì, utilizziamo le chat aziendali e si parla. Poi le comunicazioni ufficiali vengono fatte via mail oppure tramite plenaria e si raccontano le novità”

“Sì, Moskito è una delle aziende più trasparenti in cui ho lavorato”

“Sì siamo sempre al corrente, magari dopo averne discusso internamente tra titolari e leader poi le comunicazioni arrivano anche ai dipendenti. Quello che dobbiamo sapere lo sappiamo”

TRASPARENZA

C'è qualche esempio che mi può fare in cui non ha sentito "garantita" l'informazione da parte dell'azienda nei suoi confronti?



CASI IN CUI LA TRASPARENZA NON È STATA GARANTITA

- Retribuzione
- *A volte i Team Leader non sempre sono chiarissimi*



DOMANDA FINALE:

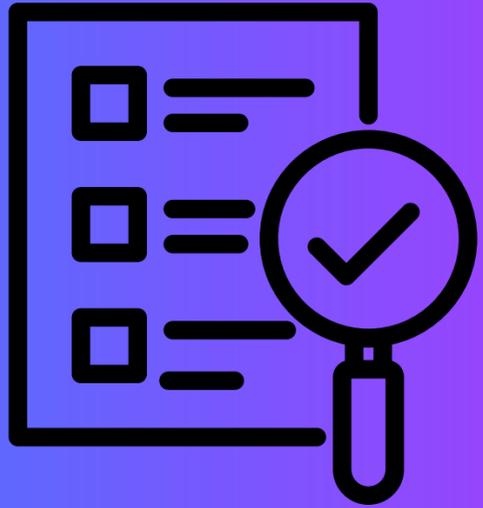
L'intervista è conclusa, se vuole può aggiungere qualcosa

RISULTATI

- Curiosità per i risultati
- Corsi di aggiornamento
- In linea generale le persone sono contente

“Sono interessata alla restituzione e trovo il lavoro molto interessante”

“Mi sento molto a mio agio, con i colleghi e con il team, anche perchè io sono una persona molto estroversa”



RISULTATI TEAM LEADER

- Come viene definito un valore?
Quali sono quelli di Moskito?
- Flessibilità
- Collaborazione
- Inclusione
- Innovazione
- Attenzione & orientamento al
cliente
- Rispetto della persona
- Trasparenza

PER I TEAM LEADER IL VALORE E'....

I valori sono l'insieme delle convinzioni diffuse e dei principi fondamentali che guidano il comportamento e le decisioni degli individui, e rappresentano una guida su cosa è ritenuto importante all'interno dell'organizzazione. L'azienda può dichiarare dei valori, ma non è detto che effettivamente poi li persegua o che i dipendenti li interpretino e percepiscano nel modo corretto.

“Qualcosa in cui si sente che è giusto credere, ci si impegna e si pensa sia giusto impegnarsi in quello”

*“Un valore è **qualcosa in cui l'azienda crede**, sicuramente le persone che l'hanno fondata ci credono, e ci deve credere tutta l'azienda”*

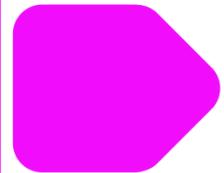
*“Il valore è una **bussola di orientamento** verso una direzione comune, e io tendo a sovrapporre quella professionale con quella personale”*

PER I TEAM LEADER I VALORI IN MOSKITO SONO ...



LIVELLO ORGANIZZATIVO

- Trasparenza



FATTORE UMANO

- Rispetto verso le persone
- Attenzione verso il prossimo
- Collaborazione

“Rispetto delle persone, non solo a livello di gerarchia, dove i diritti di ogni singolo membro vengono rispettati”

*“Relativo a Moskito direi: **attenzione alle persone; trasparenza**; il voler stare bene insieme, Moskito vuole intensificare i rapporti tra persone”*

FLESSIBILITA'

Essere flessibili e capaci di adattarsi in modo rapido ed efficace ai cambiamenti sia dell'ambiente esterno (cliente) sia interno (personale), permettendo all'organizzazione di rimanere rilevante, competitiva e di avere successo nel mercato.

“La flessibilità è promossa come un valore fondamentale, non solo in termini di orari e luogo di lavoro, ma anche nell'approccio ai clienti e nella gestione delle risorse umane”

LIVELLI DI FLESSIBILITA'

- Smartworking*
- Libertà oraria
- Permessi*
- Adattamento alle esigenze cliente
- Ascolto*
- Elasticità

“C'è flessibilità negli orari, con la possibilità di iniziare e finire il lavoro a orari diversi, purché le esigenze operative siano soddisfatte”

PROMOZIONE DELLA FLESSIBILITA'

- Inclusività
- Autogestione
- Ambiente supportivo
- Comunicazione

COLLABORAZIONE

Lavorare insieme in modo efficace e armonioso per raggiungere obiettivi comuni attraverso la condivisione di conoscenze, competenze e risorse

IN AZIENDA

- Lavoro in team
- Team con persone diverse*
- Strumenti per le call

“Sì, ci sono team grandi e capita spesso che vengono prestate persone ad altri team che lavorano ad altri progetti”

OSTACOLI

- Smartworking

*“Sicuramente con lo smart working a distanza è un aspetto delicato perchè **siamo separati ed è difficile**”*

COLLABORAZIONE

In particolare lei nel suo team fa qualcosa di particolare per questo scopo?

STRATEGIE IN AZIENDA PER FAVORIRLA

- Parlare con i colleghi
- Essere disponibili
- *Aiutarsi*

“Cercare di sentirci in chiamata come se fossimo dal vivo aumenta lo scambio di idee, una chiamata alla settimana con lo scopo di capire se qualcuno può essere aiutato da un altro”

STRATEGIE EXTRA-LAVORATIVE PER FAVORIRLA

- Giornate di team
- Momenti insieme (si sentono tutti i giorni sulla chat di gruppo, c'è gentilezza e cercano di essere sempre disponibili e di aiutare)

“Facciamo delle giornate di team una volta al mese”

INCLUSIONE

Creare un ambiente dove tutti sono accolti e rispettati promuovendo la partecipazione e il benessere di ogni persona, indipendentemente dalle differenze.

EVENTI TEAM E SOCIALI

- Social *
- Feste di Natale*
- Team building
- Feste*
- Pizza party*

“[...] Non ci si preclude a nulla”

“Non vogliamo che qualcuno si senta escluso”

INNOVAZIONE

Cultura dell'innovazione che favorisce e sostiene l'innovazione incoraggiando la curiosità, l'assunzione di rischi, la collaborazione e la sperimentazione. Una cultura dell'innovazione promuove un ambiente aperto e inclusivo in cui le persone si sentono libere di contribuire con le loro idee e ad abbracciare il cambiamento.

LE PROPOSTE DEI TEAM LEADER

- Continue proposte alle fondatrici
- Fondatrici molto aperte
- Riportano ciò che pensano i dipendenti

“Capita tutti i giorni”

“Propongo regolarmente a Giulia ed Evelina eventi per il copywriting con il team”

ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Costante impegno nell'ascoltare, comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti, offrendo loro servizi o prodotti di qualità e costruendo relazioni durature basate sulla fiducia e sulla personalizzazione dell'esperienza.

COME I TEAM LEADER SI COMPORTANO CON I CLIENTI

- Tempestivi nelle risposte*
- Amichevoli*
- Cercano di soddisfare le richieste nei limiti del possibile*
- Flessibili ma autorevoli*
- Un team dedicato ad ogni cliente

“Nel caso non ci sia un bel rapporto con il cliente sono emotivamente meno flessibile”

“...è importante capire il cliente. C'è il cliente che vuole che lo chiami o il cliente che non vuole mail troppo lunghe...”

RISPETTO DELLA PERSONA

Nelle scelte e nella vita aziendale rispettare le persone: tenere conto del benessere e dello sviluppo dei propri collaboratori, dei loro bisogni e aspettative, promuovendo un ambiente lavorativo rispettoso, stimolante e piacevole

ATTENZIONE AI BISOGNI PERSONALI E PROFESSIONALI

- Responsabilizzazione
- Aiuto reciproco
- Sensibilità verso le persone

“Evito che qualcuno rimanga fino alle 8 di sera, faccio in modo che nessuno sia sovraccarico”

“Attività con mental coach, persone che ci aiutavano ad efficientare nelle nostre attività di team leader”

PROMOZIONE DEL BENESSERE MENTALE E FISICO

- Incontri con mental coach
- Smartworking*
- Approccio flessibile
- Welfare

TRASPARENZA

La chiara e aperta comunicazione di informazioni, decisioni e processi, creando fiducia e responsabilità tra le persone dell'azienda

- Utilizzo di comunicazioni ufficiali (uso di plenarie, chat aziendali, e-mail)*
- L'azienda fornisce aggiornamenti periodici sui cambiamenti, nuove assunzioni e progetti*

*“Sì, ovviamente **non tutto si può comunicare** pero cerchiamo di fare attenzione a quello che comunichiamo, cerchiamo di essere trasparenti perché le decisioni riguardano tutti.”*

“Sì la trasparenza è un valore che c'è, la comunicazione in azienda è chiara e precisa per opportunità, iniziative e cambiamenti”

DOMANDA FINALE:

L'intervista è conclusa, se vuole può aggiungere qualcosa

*“Vorrei aggiungere dei valori di Moskito, il **divertimento**, essere sempre **positivi**, la giusta **leggerezza** e le belle amicizie, le persone si frequentano anche fuori”*

*“E' un **ambiente positivo**. Siamo un'agenzia giovanile, dove si sta bene e questo star bene per Moskito è importante. Si lascia spazio all'**innovazione** e al **sorriso**”*

CONFRONTO

A questo proposito quali sono i valori di Moskito?

Inclusione
Innovazione

DIPENDENTI

TEAM LEADER

Informalità

Fiducia

Attenzione ai clienti

Flessibilità

Bilanciamento vita-

lavoro

Professionalità

Collaborazione

Trasparenza

Attenzione alle

persone

Rispetto verso le
persone

I VALORI- DIPENDENTI/TL

FLESSIBILITA'



COLLABORAZIONE



INCLUSIONE



INNOVAZIONE



ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE



RISPETTO DELLA PERSONA



TRASPARENZA



	DIPENDENTI	TEAMLEADER
• FLESSIBILITÀ	 Confronto	 <i>Autogestione</i>
• COLLABORAZIONE	 Coordinamento tra team diversi	 Coordinamento tra team diversi e nello stesso team Smartworking
• INCLUSIONE	Feste	
• INNOVAZIONE	 Ascolto	 Proposte
• ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE	 Accontentare	 Atteggiamento amichevole
• RISPETTO DELLA PERSONA	 Ascolto	 Attenzione al prossimo
• TRASPARENZA	Comunicazione chiara	

I VALORI EMERSI - FONDATRCI

FLESSIBILITA'



COLLABORAZIONE



INCLUSIONE



INNOVAZIONE



ATTENZIONE E ORIENTAMENTO AL CLIENTE



RISPETTO DELLA PERSONA



TRASPARENZA



GRAZIE PER IL LAVORO

*Alessia Covello, Valentina Lesci, Serena Loi, Erika Massimino Bianca Tassalini
Dott.ssa Bertani*