



w e b i n a r

03 luglio 2020

**CONSULENZA
FAMILIARE
A DISTANZA**

requisiti tecnologici

per la

**c o n s u l e n z a
a d i s t a n z a**

Sabina Catanorchi

cosa succede quando affrontiamo una consulenza online?



la prima preoccupazione

- è quella non possedere le **conoscenze sufficienti**
- di non essere adeguatamente **attrezzato tecnologicamente**

per una buona consulenza online è
necessario saper fare poche, semplici azioni

ma è **indispensabile avere**
un **"setting tecnologico"**
adeguato.



setting ed efficacia tecnologica



La prima considerazione necessaria,
è che la variante primaria si situa
nell'**area del setting**.

**l'efficacia
tecnologica**
assicura proprio
il **prendersi cura**
di questo aspetto.



setting in presenza



è a completo appannaggio del Consulente
Il Cliente, non deve far altro che entrarci e accomodarsi.

setting online



diventa un luogo condiviso
Il Cliente, è responsabile del proprio setting.



la consulenza online, un **setting condiviso**

componenti ambientali

ambiente tranquillo -
luce corretta -
gestione dei rumori esterni -

componenti ambientali

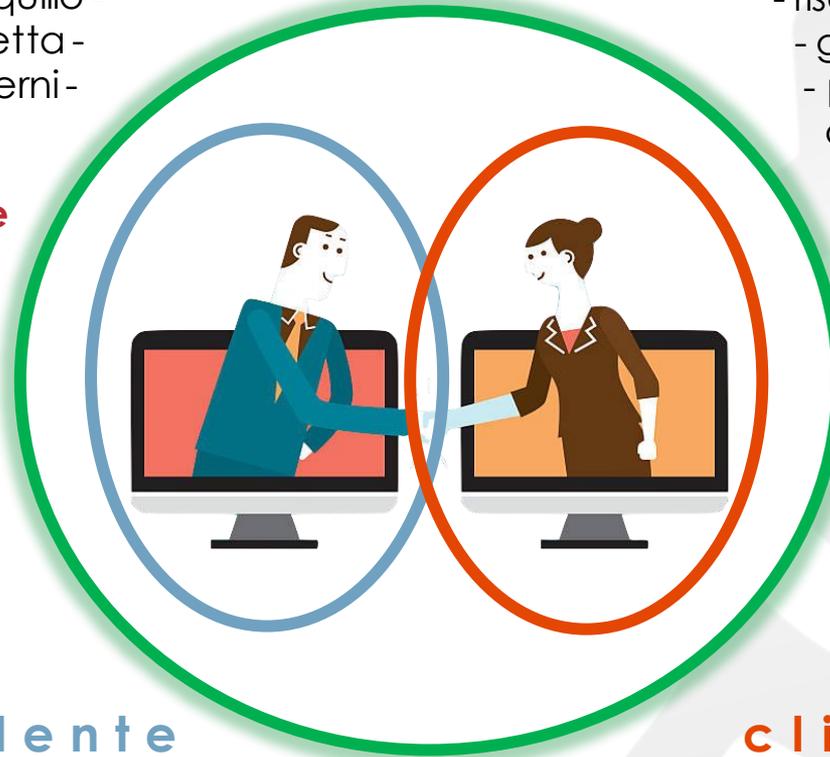
- riservatezza del luogo
- gestione della luce
- personalizzazione -
dell'area di confort

componenti tecnologiche

computer
la telecamera
il microfono
gli altoparlanti
collegamento ad Internet

componenti tecnologiche

telefono/tablet/computer
la telecamera
il microfono
gli altoparlanti
collegamento ad Internet



c o n s u l e n t e

c l i e n t e

il Consulente deve assicurarsi che il Cliente sia in grado di prepararsi un **setting ambientale e tecnologico** adeguato, protetto e per lui confortevole.



quali domande mi devo fare per comprendere se la mia dotazione tecnologica è sufficiente?



- Ho un computer a casa?
- Con quanta frequenza uso lo uso?
- Sono capace di comprendere se ho tutto ciò che mi è necessario per fare una consulenza online?
- Quale confidenza ho con i diversi strumenti?
- Ho una buona connessione ad Internet?
- Ho già utilizzato strumenti di chiamate online per uso personale?



quali domande devo fare **al cliente** per comprendere se **la sua dotazione** tecnologica è sufficiente?



- Con quanta **frequenza** utilizza uno strumento tecnologico (computer, smartphone, tablet)?
- Ha la possibilità di **usare un computer**?
- Ha una buona **connessione ad Internet**?
- Ha **già utilizzato** strumenti di chiamate online per uso personale? **Quali**?

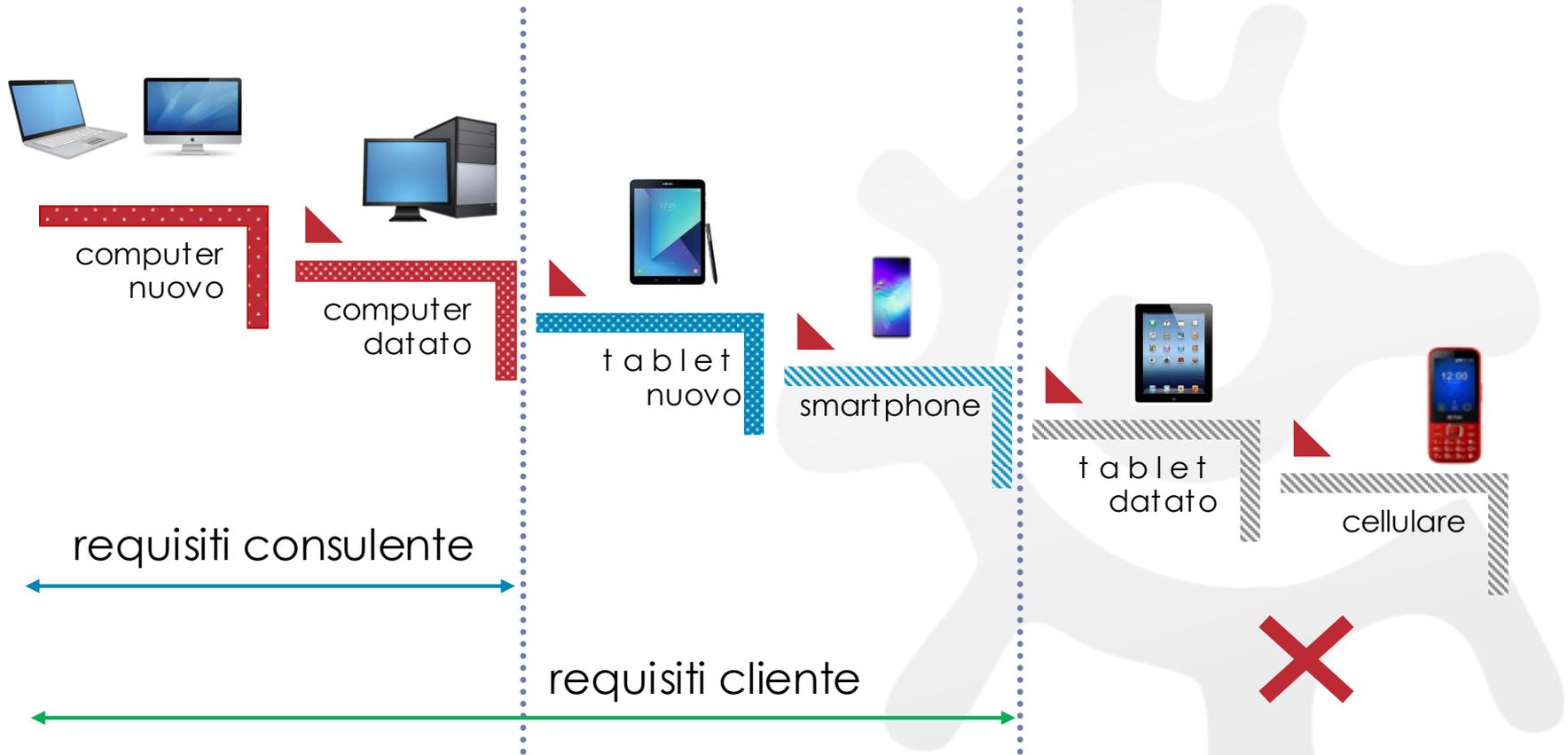




di cosa abbiamo bisogno

risorse tecnologiche

con cosa ci colleghiamo?



strumenti indispensabili per la videochiamata online



telecamera



cuffie+microfono



microfono



altoparlanti





differenza tra i computer per il Consulente

computer nuovo

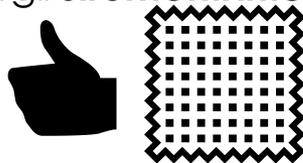


≠

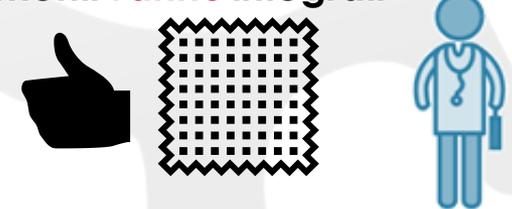
computer datato



ha tutti gli **strumenti integrati**



gli **strumenti vanno integrati**



le cuffie

...possono essere utili
per un computer nuovo
e per uno datato



**attutisce i rumori
e migliora il suono**
in entrata ed in uscita

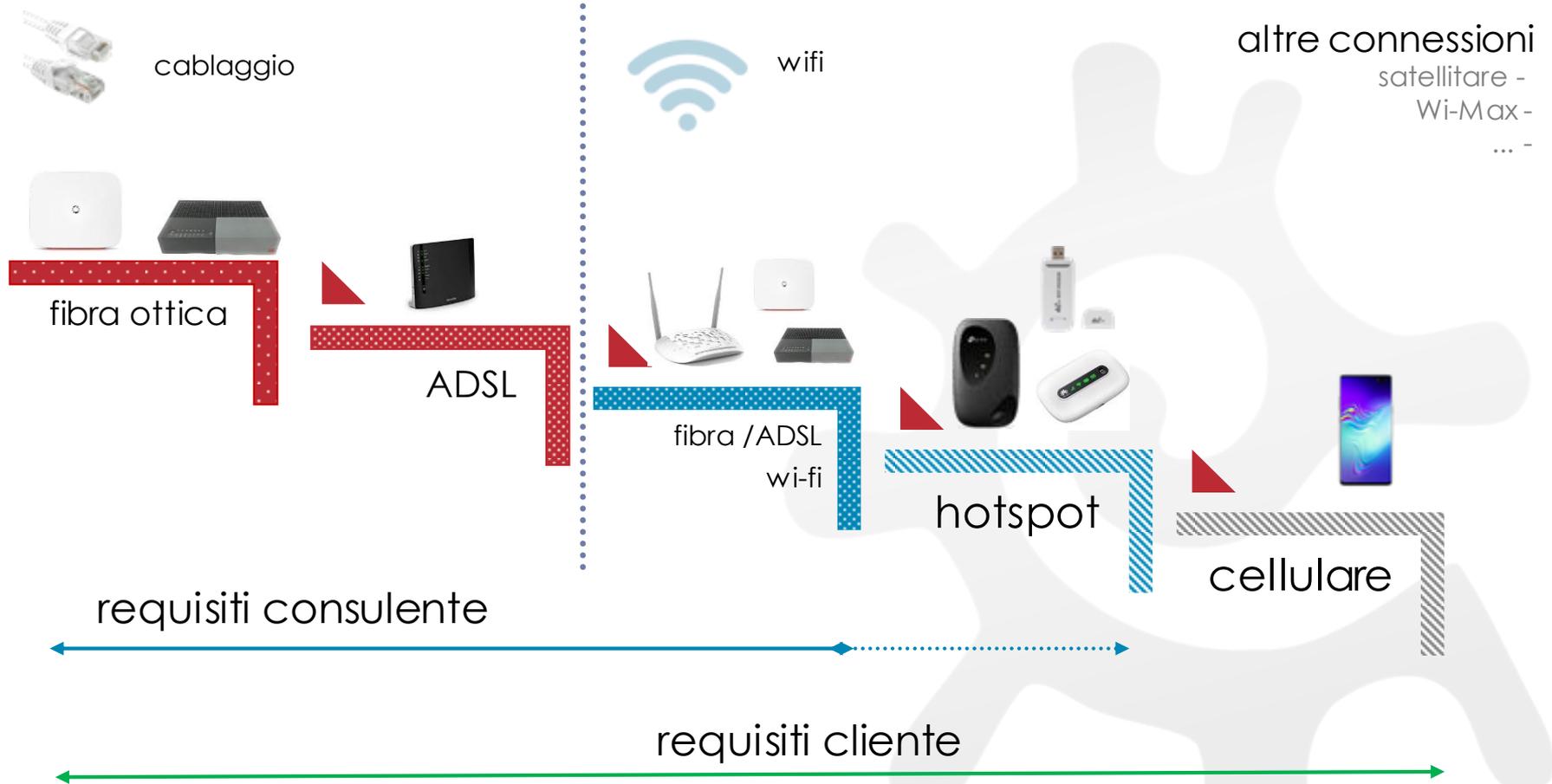


potrebbe dare al cliente
una sensazione
di **minore naturalezza**
facendolo sentire
meno a proprio agio

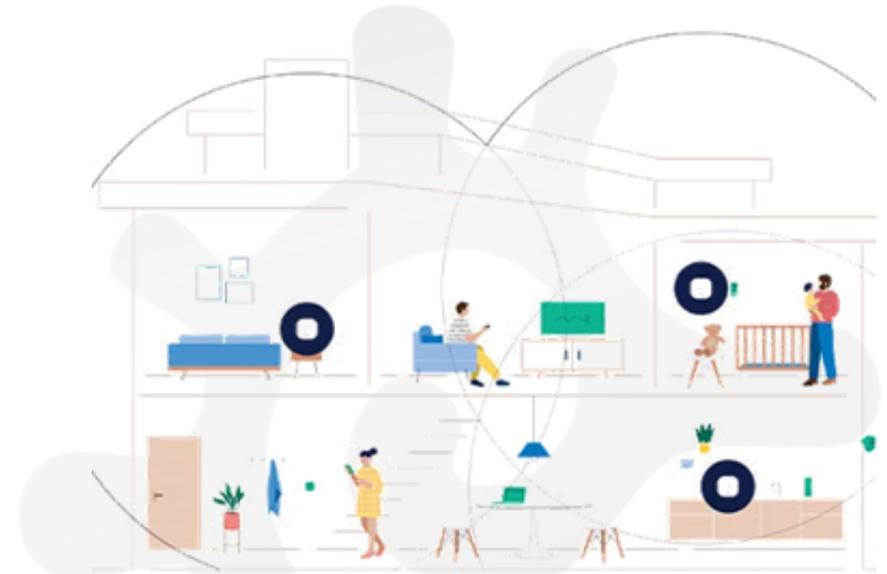


collegamento ad Internet

come ci connettiamo?



ripetitori di segnale wifi



si connette al router via Wi-Fi
ne **riceve il segnale e lo amplifica**,
permettendo così di connettersi alla rete anche in punti
che non sono normalmente raggiunti dal wifi del router



piattaforme/programmi per videochiamate

quale strumento possiamo utilizzare?



Skype



Zoom Meeting



Cisco Webex

diffusione
stabilità/efficienza
semplicità

ce ne sono moltissimi...

Microsoft Teams, Google Hangouts Meet,...



webinar
03 luglio 2020
CONSULENZA
FAMILIARE A
DISTANZA

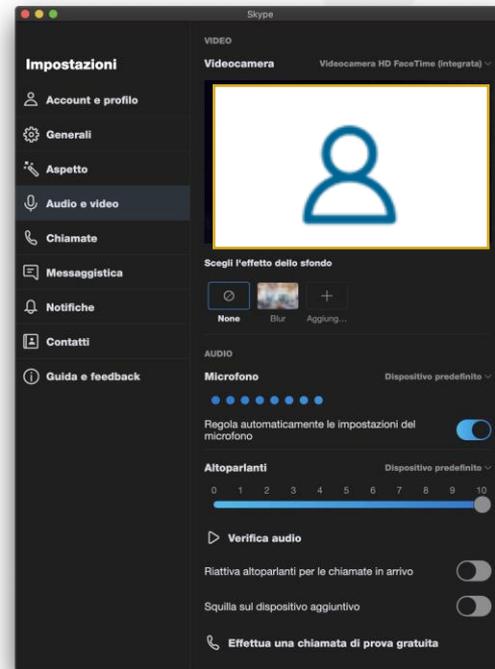
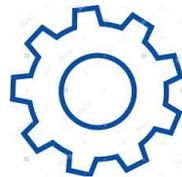
copyright® contenuti, progettazione e grafica Sabina Catanarchi

indicazioni generali

elementi in comune



- è necessaria una **registrazione**
- nelle **impostazioni** è necessario verificare i corretti parametri della **telecamera**, del **microfono** e degli **altoparlanti**



piattaforme/programmi per videochiamate

quale strumento possiamo utilizzare?



SKYPE

- È la migliore app di videochiamate per due persone o piccoli gruppi*
- È molto **diffusa**, facilmente già presente sui computer.
- È **gratuita**
- Si può scaricare sullo smartphone, sul desktop (sconsigliato usare direttamente da browser).
- Funziona "**a chiamata**"
- *lingua italiana*



Zoom Meeting

- *Per il New York Times, Zoom è la migliore applicazione per fare riunioni online.*
- Il **suono** e il **video** sono **particolarmente puliti**.
- È **gratuita** e a **pagamento**: le videochiamate **tra due persone** hanno durata illimitata mentre quelle di gruppo si interrompono dopo 40 minuti. Il costo mensile è di circa € 15.
- Si può scaricare sullo smartphone, sul desktop (sconsigliato usare direttamente da browser).
- Per partecipare alla conferenza è sufficiente avere un **link** o un **codice numerico** che viene fornito ai partecipanti da chi inizia la videoconferenza.
- *lingua inglese*



Cisco Webex

- *È usata dall'AICCeF.*
- È **gratuita**
- Si può scaricare sullo smartphone, sul desktop.
- Per partecipare alla conferenza è sufficiente avere un **link** o un **codice numerico** che viene fornito ai partecipanti da chi inizia la videoconferenza.
- *lingua italiana*

* Secondo il sito di tecnologia CNet





tutti gli strumenti sono
sufficientemente **semplici da usare**,
ma è necessario:



- **fare pratica** e prenderne confidenza
- **verificare** tutti i **parametri** di audio/video
- comprendere quale è più **alla portata del Cliente**
- **non sottovalutare** mai la possibilità che possa verificarsi un **imprevisto tecnico**, molte sono le variabili.





ricapitolando
qualche **buon consiglio per il Consulente**
e per il Consulente che si **prende cura del Cliente**

buone pratiche per il Consulente

1. valutare con attenzione il proprio **"setting tecnologico"**, nel caso facendosi aiutare da un consulente per verificare che **tutto sia OK**
2. collegarsi almeno **5/10 minuti prima** dell'appuntamento e verificare il funzionamento di tutto (telecamera, microfono, audio...) e l'apertura dello strumento definito per la consulenza,
3. **verificare l'inquadratura:**
 - luce corretta
 - verificare la **distanza dalla telecamera**: troppo vicini alla telecamera può mettere a disagio il cliente, a mezzo busto va bene.



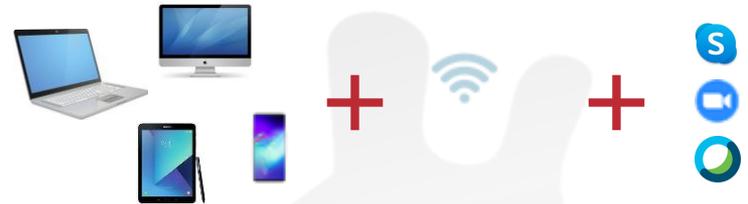
buone pratiche per il Cliente

1. dargli l'opportunità di valutare se il suo *"setting tecnologico"* è sufficientemente adeguato
2. dargli l'opportunità di valutare se il suo *"setting ambientale"* è protettivo
3. **verificare l'inquadratura:**
 - luce corretta
 - verificare l'**inquadratura** prima di cominciare.

computer/tablet/smartphone

Internet

sw





webinar
03 luglio 2020
**CONSULENZA
FAMILIARE
A DISTANZA**

grazie

Sabina Catanorchi