

SOP — Front-Desk (Accoglienza & KYC)

Scopo: definire attività di accoglienza cliente, identificazione (KYC), consegna informative e gestione appuntamenti. Campo di applicazione: tutti i punti vendita OroElite / partner.

Passo	Attività / Dettagli	Output atteso	Evidenze (foto/moduli)	Responsabile
FD-01	Accoglienza e registrazione cliente	Cliente informato e registrato	Modulo accoglienza / numero pratica	Front desk
FD-02	Consegna informativa privacy e cartelli videosorveglianza espos	Consenso/Informativa vis	Informativa firmata (se prevista)	Front desk
FD-03	Identificazione cliente (KYC) con documento valido	Identità verificata	Copia documento / scheda KYC	Front desk
FD-04	Descrizione beni consegnati e pre-valutazione	Lista beni con quantità	Scheda oggetti	Front desk
FD-05	Assegnazione pratica al tecnico analisi	Pratica inoltrata	Ticket interno	Front desk
FD-06	Gestione attese/appuntamenti e priorità	Flusso ordinato	Agenda	Front desk

Approvazione / Revisione

Responsabile _____ Data _____ Revisione n. _____

Firma _____