

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori – Lavoro pratico 2

Presentare soluzioni per le richieste

Obiettivi di valutazione:

- Conducono colloqui informativi e di consulenza strutturati con i clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (K1)
- Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori. (K3)
- Creano un'atmosfera di fiducia durante il colloquio. (K3)
- Una volta chiarite le esigenze dei clienti o dei fornitori, offrono loro prodotti e servizi opportuni. (K3)
- Presentano in modo convincente proposte di soluzioni. (K3)

Consiglio: secondo anno d'apprendistato

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Di fronte a una richiesta il tuo obiettivo è presentare al tuo interlocutore varie soluzioni che soddisfano la sua esigenza in modo che possa prendere una decisione. Il fattore decisivo è sempre il beneficio che i clienti possono trarre dalle tue soluzioni. Questo lavoro pratico ti aiuta in questo.

Compito

Sottocompito 1: Informati su quali richieste vengono trattate spesso nel tuo team.



Variante a dipendenza del ramo: informati su quali richieste assicurative vengono trattate spesso nel tuo team.

Per mezzo di quali domande viene accertata l'esigenza dell'interlocutore? Come vengono presentate le possibili soluzioni?

Registra in forma chiara quanto hai appurato.

Sottocompito 2: Rifletti su quali sono le richieste da te più trattate nella tua attuale attività.

Sottocompito 3: Chiediti quali esigenze potrebbero sorgere in questi casi e quali sono le domande che ti permettono di individuarle al meglio. In caso di incertezze rivolgiti al tuo superiore.



Sottocompito 4: Come prossimo passo, valuta quali soluzioni puoi proporre ai clienti. Quali sono i vantaggi, gli svantaggi o le conseguenze di quello che proponi?

Spiega le soluzioni da te prospettate in modo da metterne in luce l'utilità per il tuo interlocutore.

Completa la tua panoramica, poi parlane con il tuo superiore e quindi effettua eventuali modifiche.

Sottocompito 5: Applica quanto hai appreso per il trattamento delle prossime richieste.

Sottocompito 6: Integra nella tua documentazione dell'apprendimento il materiale elaborato nell'ambito di questo lavoro pratico, registra quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

Specifiche aziendali:



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: preparo i colloqui di consulenza in modo completo e mirato?

Criteri di competenza

Mi metto nei panni del mio interlocutore per comprendere completamente le sue esigenze.

Illustro in modo esemplare le possibili soluzioni con i relativi vantaggi, svantaggi e conseguenze.

Espongo argomentazioni significative per mostrare i benefici per il cliente.

Visualizzo le soluzioni da me proposte in modo comprensibile.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: prepara i colloqui di consulenza in modo completo e mirato?

Criteri di competenza

Si mette nei panni del suo interlocutore per comprendere completamente le sue esigenze.

Illustra in modo esemplare le possibili soluzioni con i relativi vantaggi, svantaggi e conseguenze.

Esponde argomentazioni significative per mostrare i benefici per il cliente.

Visualizza le soluzioni da lui proposte in modo comprensibile.
