

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori – Lavoro pratico 1

Allacciare e curare relazioni

Obiettivi di valutazione:

- Curano le loro relazioni con i clienti e i fornitori. (K3)
- Applicano misure volte a fidelizzare i clienti e i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando canali di comunicazione appropriati. (K3)
- Applicano misure volte ad accrescere la soddisfazione dei clienti. (K3)
- Verificano l'efficacia delle misure volte a fidelizzare i clienti e propongono misure di ottimizzazione. (K4)

Consiglio: secondo anno d'apprendistato / possibile la combinazione con *A2_P1*

«*Conoscere e curare le reti professionali*»

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Come specialista di una compagnia di assicurazioni privata fai in modo di offrire al tuo interlocutore il maggior numero possibile di esperienze di contatto positive. In questo modo tu crei fiducia e nei contatti presenti la tua azienda in modo sempre positivo e cortese. Perché questo avvenga, è necessario che tu imposti e curi fin dall'inizio i rapporti con i tuoi interlocutori in modo adeguato e mirato. Questo lavoro pratico ti serve a imparare a instaurare e curare le relazioni e a migliorare il tuo impatto personale.

Compito

Sottocompito 1: Informati sulle caratteristiche principali e sulle misure inerenti nella tua azienda l'instaurazione e la cura di relazioni positive con i clienti. Prepara una panoramica sulla costituzione di relazioni, tenendo conto delle eventuali linee guida dell'azienda.



Come clienti si intendono i seguenti gruppi di persone: clienti esterni e interni, fornitori di prestazioni, datori di lavoro, uffici, autorità e altri stakeholder.

Sottocompito 2: Chiedi al tuo superiore come allaccia relazioni con nuovi clienti e come cura la comunicazione. Incrementa la tua panoramica di cui al sottocompito 1.

Sottocompito 3: Applica quanto hai appreso nei due sottocompiti precedenti nei rapporti con i nuovi clienti con cui entri per la prima volta in contatto. Allarga la tua panoramica alla

luce delle tue nuove esperienze e parlane con il tuo superiore.



Prova a metterti nei panni del cliente e a riflettere che cosa desidereresti dal tuo interlocutore per impostare una relazione positiva.

Sottocompito 4: In accordo con il tuo superiore, chiedi attivamente feedback ai tuoi clienti. Accogli i feedback in modo professionale e successivamente parla di questi riscontri ed esperienze con il tuo superiore. Decidi di conseguenza delle misure e mettile subito in pratica.

Sottocompito 5: 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:

Se disponibili, raccogliere qui le linee guida sull'impostazione e la cura dei contatti con i clienti.



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: mi informo in modo completo su come costituire e curare le relazioni con i clienti della mia azienda?

Criteri di competenza

Descrivo tutti i touchpoint a mia disposizione per l'impostazione delle relazioni con i clienti nella mia azienda.

Mi attengo a tutte le linee guida e agli standard in vigore nella mia azienda.

Spiego tutte le azioni orientate al servizio e al cliente che mi vengono richieste.

Conosco i diversi modi di instaurare le relazioni con i clienti a dipendenza della tipologia degli stessi.

Domanda chiave 2: creo relazioni piacevoli e di fiducia in un contesto professionale?

Criteri di competenza

Mostro al mio interlocutore un sincero interesse a un rapporto interpersonale, e non solo di clientela, in quanto per es. mi comporto gentilmente, gli dedico la mia attenzione e il tempo necessario.

Mi rivolgo individualmente e personalmente al mio interlocutore, senza esulare dall'ambito professionale.

Nel contatto con i clienti sono sempre sincero, chiaro e affidabile.

Rappresento sempre la mia azienda in modo positivo e orientato al servizio.

Domanda chiave 3: riesco a curare le relazioni con i miei clienti nel lungo periodo?

Criteri di competenza

Offro sempre al mio interlocutore il servizio previsto dall'azienda, cercando di soddisfarne le esigenze.

Impiego in modo professionale le misure previste dall'azienda per la fidelizzazione e la cura dei rapporti con i clienti.

Mi informo attivamente dal mio interlocutore sulla sua soddisfazione e parlo dei risultati con il mio superiore.



Domanda chiave 4: riesco a concepire e ad attuare per il futuro misure basate sul feedback e sulla riflessione su di esso?

Criteri di competenza

Alla luce del feedback dei clienti adotto misure mirate per l'impostazione di contatti personali.

Parlo con il mio superiore delle misure per l'impostazione dei contatti personali.

Applico attivamente le misure.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: si informa in modo completo su come costituire e curare le relazioni con i clienti della sua azienda?

Criteri di competenza

Descrive tutti i touchpoint a sua disposizione per l'impostazione delle relazioni con i clienti nella sua azienda.

Si attiene a tutte le linee guida e agli standard in vigore nella sua azienda.

Spiega tutte le azioni orientate al servizio e al cliente che gli vengono richieste.

Conosce i diversi modi di instaurare le relazioni con i clienti a dipendenza della tipologia degli stessi.

Domanda chiave 2: crea relazioni piacevoli e di fiducia in un contesto professionale?

Criteri di competenza

Mostra al suo interlocutore un sincero interesse a un rapporto interpersonale, e non solo di clientela, in quanto per es. si comporta gentilmente, gli dedica la sua attenzione e il tempo necessario.

Si rivolge individualmente e personalmente al suo interlocutore, senza esulare dall'ambito professionale.

Nel contatto con i clienti è sempre sincero, chiaro e affidabile.

Rappresenta sempre la sua azienda in modo positivo e orientato al servizio.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Domanda chiave 3: riesce a curare le relazioni con i suoi clienti nel lungo periodo?

Criteri di competenza

Offre sempre al suo interlocutore il servizio previsto dall'azienda, cercando di soddisfarne le esigenze.

Impiega in modo professionale le misure previste dall'azienda per la fidelizzazione e la cura dei rapporti con i clienti.

Si informa attivamente dal suo interlocutore sulla sua soddisfazione e parla dei risultati con il suo superiore.

Domanda chiave 4: riesce a concepire e ad attuare per il futuro misure basate sul feedback e sulla riflessione su di esso?

Criteri di competenza

Alla luce del feedback dei clienti adotta misure mirate per l'impostazione di contatti personali.

Parla con il suo superiore delle misure per l'impostazione dei contatti personali.

Applica attivamente le misure.
