

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori – Lavoro pratico 2

Comunicare oralmente in modo professionale

Obiettivi di valutazione:

- d1.az5: Interpretano i segnali verbali e non verbali dei clienti o dei fornitori e ne traggono misure appropriate. (C 4)
- d1.az8: Comunicano con i clienti o i fornitori in forma orale e scritta nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C 3)
- d1.az7: Garantiscono tempestivamente il flusso di informazioni verso i clienti o i fornitori. (C 3)

Consiglio: primo anno d'apprendistato

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Nel settore delle assicurazioni private la comunicazione orale avviene per telefono, videochiamata e colloquio personale sul posto. Con un po' di pratica e osservando le regole più comuni, sarai presto in grado di parlare da solo con il tuo interlocutore. Questo lavoro pratico ti aiuta a esercitarti nell'attività quotidiana.

Compito

Sottocompito 1: Informati se nella tua ditta vigono eventuali direttive sulla comunicazione orale. Consulta le linee guida aziendali sulla comunicazione e assicurati di saperle applicare nel tuo prossimo colloquio. Crea se necessario uno strumento d'ausilio personale.

Sottocompito 2: Sotto poni al tuo superiore quello che hai appurato e richiedi un feedback.

Sottocompito 3: Utilizza nei colloqui le conoscenze sulla comunicazione orale acquisite nei sottocompiti 1 e 2. Parla delle tue esperienze con il tuo superiore e metti subito in pratica l'eventuale potenziale di sviluppo.



Variante a dipendenza del ramo: Applicare le conoscenze di comunicazione orale acquisite nei sottocompiti 1 e 2 in situazioni di conversazione con clienti del settore assicurativo.



Osserva l'importanza della comunicazione non verbale in un colloquio personale sul posto o in una videochiamata.



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

Sottocompito 4: Riporta quanto è venuto alla luce e le tue riflessioni nella documentazione dell'apprendimento.

Specifiche aziendali:

Eventualmente raccogliere qui le linee guida / regole della comunicazione orale.



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: imposto il contatto con il cliente su tutti i canali di comunicazione in modo orientato al servizio?

Criteri di competenza

Per ogni contatto con il cliente scelgo il canale di comunicazione appropriato e imposto sempre la mia comunicazione in modo professionale e adatto alla situazione.

Saluto sempre il mio interlocutore in modo cordiale e rispondente alle direttive dell'azienda.

Nella comunicazione mi attengo sempre ai tempi di reazione previsti internamente.

Mi vesto sempre in base alle linee guida aziendali e faccio in modo da avere un aspetto curato.

Impiego in modo mirato segnali non verbali, come mimica e gesti, per mostrare al mio interlocutore interesse e attenzione.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: imposta il contatto con il cliente su tutti i canali di comunicazione in modo orientato al servizio?

Criteri di competenza

Per ogni contatto con il cliente sceglie il canale di comunicazione appropriato e imposta sempre la sua comunicazione in modo professionale e adatto alla situazione.

Saluta sempre il suo interlocutore in modo cordiale e rispondente alle direttive dell'azienda.

Nella comunicazione si attiene sempre ai tempi di reazione previsti internamente.

Si veste sempre in base alle linee guida aziendali e fa in modo da avere un aspetto curato.

Impiega in modo mirato segnali non verbali, come mimica e gesti, per mostrare al suo interlocutore interesse e attenzione.
