

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 3

Trattare le obiezioni

Obiettivi di valutazione:

- Prendono sul serio le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni oggettive orientate alla risoluzione dei conflitti. (K4)
- Analizzano i loro colloqui informativi e di consulenza in funzione delle reazioni dei clienti o dei fornitori e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (K4)

Consiglio: secondo o terzo anno d'apprendistato

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Non sempre la prima soluzione scelta è la migliore. Il tuo interlocutore può sempre sollevare un'obiezione. Come ti comporti in questo caso? In simili situazioni un comportamento appropriato fa sì che l'interlocutore si senta preso sul serio.

Questo lavoro pratico ti aiuta a gestire le obiezioni in modo professionale e cortese, riconoscendole come opportunità.

Compito

Sottocompito 1: Informati sulle obiezioni che vengono spesso trattate nel tuo team e prendine nota. Chiedi ai colleghi di lavoro come gestiscono le obiezioni nei colloqui di consulenza.

Sottocompito 2: Prepara una panoramica con le possibili obiezioni e le risposte adeguate. Parlane con il tuo superiore e apporta le modifiche necessarie.

Sottocompito 3: Applica quanto hai appreso per il trattamento delle prossime obiezioni. Parla con il tuo superiore di queste situazioni e realizza subito l'eventuale potenziale di sviluppo.

Sottocompito 4: 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.



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

Specifiche aziendali:



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: svolgo i colloqui di consulenza in modo competente e professionale?

Criteri di competenza

Imposto il colloquio in modo chiaro per il mio interlocutore, spiegandone gli obiettivi, lo svolgimento e il contenuto.

Mostro le varie soluzioni possibili in modo comprensibile e orientato al cliente.

Illustro al mio interlocutore l'utilità di ogni soluzione, indicando i vantaggi, gli svantaggi e le conseguenze.

Prendo in considerazione le possibili obiezioni del mio interlocutore.

Faccio attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta e che il successivo procedimento sia chiaro.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: svolge i colloqui di consulenza in modo competente e professionale?

Criteri di competenza

Imposta il colloquio in modo chiaro per il suo interlocutore, spiegandone gli obiettivi, lo svolgimento e il contenuto.

Mostra le varie soluzioni possibili in modo comprensibile e orientato al cliente.

Illustra al suo interlocutore l'utilità di ogni soluzione, indicando i vantaggi, gli svantaggi e le conseguenze.

Prende in considerazione le possibili obiezioni del suo interlocutore.

Fa attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta e che il successivo procedimento sia chiaro.
