

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 4 VS

Gestione dei reclami

Obiettivi di valutazione:

- Prendono sul serio le obiezioni dei clienti o dei fornitori e presentano argomentazioni oggettive orientate alla risoluzione dei conflitti. (K4)
- Trattano i reclami nell'ambito delle assicurazioni private in modo adeguato alla situazione. (K3)

Consiglio: secondo o terzo anno d'apprendistato

Può essere impiegato in combinazione o in luogo di PA «D2 LP3 Trattare le obiezioni».

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Nel contatto con i clienti possono verificarsi situazioni in cui i clienti sono insoddisfatti e si lamentano. Un reclamo offre l'opportunità di migliorare dei servizi e rendere di nuovo soddisfatti i clienti.

Compito

Sottocompito 1: Scegli due reclami diversi con i quali hai avuto a che fare direttamente. Puoi anche chiedere al tuo team di trasmetterti alcuni reclami e scegliere fra questi.

Sottocompito 2: Mettiti nei panni del cliente e chiediti:

- Che cosa desidereresti se fossi nella stessa situazione?

Prendi appunti in modo appropriato.

Sottocompito 3: Ricerca in Internet sul tema «Gestione dei reclami» e prendi nota di quanto reperito:

- Che cosa significa? (definizione)
- Che importanza ha per un'azienda?
- Quali obiettivi persegue?
- Quali compiti comprende?

Hai altri suggerimenti o idee per la gestione dei reclami?

Sottocompito 4: Informati sul modo in cui vengono gestiti i reclami nella tua azienda.

- Come è conformato il processo?
- Chi è competente?
- Ci sono punti che coincidono con quanto da te appurato nell'ambito del sottocompito 3?

Se la tua azienda non prevede una gestione istituzionalizzata dei reclami:

- Secondo te cosa potrebbe esser messo in pratica?

Sottocompito 5: Riporta quanto è venuto alla luce nella tua documentazione dell'apprendimento. Rifletti su come presentare al tuo superiore un pitch💡 di massimo 5 minuti e convincerlo a farti gestire i futuri reclami nell'interesse della tua azienda di tirocinio.



Un pitch è una sorta di presentazione intesa a convincere in brevissimo tempo qualcuno di qualcosa.

Ricerca in Internet come i pitch vengono svolti e impiegati.

Dopo il tuo pitch prega il tuo superiore di darti un feedback e prendine nota in modo appropriato.

Sottocompito 6: Se necessario, rielabora le osservazioni che hai riportato nella documentazione dell'apprendimento sulla base dei feedback ricevuti. D'ora in avanti metti in pratica quanto hai imparato.

Specifiche aziendali:



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

Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave1: sono in grado di applicare le direttive aziendali sulla gestione dei reclami in modo rispondente alla situazione?

Criteri di competenza

Ho recepito l'importanza della gestione dei reclami.

Conosco il processo e i compiti inerenti la gestione dei reclami nella mia azienda.

Tratto i reclami in modo professionale e secondo le direttive aziendali, se del caso li trasmetto alla persona addetta.

Valutazione esterna

Domanda chiave1: è in grado di applicare le direttive aziendali sulla gestione dei reclami in modo rispondente alla situazione?

Criteri di competenza

Ha recepito l'importanza della gestione dei reclami.

Conosce il processo e i compiti inerenti la gestione dei reclami nella sua azienda.

Tratta i reclami in modo professionale e secondo le direttive aziendali, se del caso li trasmette alla persona addetta.
