

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 5

---

## Analizzare le mie telefonate con i clienti

---

### Obiettivi di valutazione:

- Analizzano il loro modo di trattare con i clienti che pongono domande su temi inerenti le assicurazioni private. (K4)
- Comunicano in modo comprensibile e proficuo con ogni tipo di clienti e rispondono a ogni tipo di domande sulle assicurazioni private. (K3)
- Informano e consigliano i clienti nelle questioni assicurative. (K3)

**Consiglio:** possibile in tutti gli anni di tirocinio

Può essere impiegato in combinazione o in luogo del lavoro pratico *D2\_LP1 «Trasmettere informazioni»*.

---

## Lavoro pratico

### Situazione iniziale

Come apprendista in una compagnia di assicurazioni rispondi quotidianamente a telefonate di vari tipi di clienti. Affinché tu sappia trattare le richieste dei clienti in modo soddisfacente, è importante analizzare il tuo comportamento durante le telefonate con i clienti.

### Compito

Sottocompito 1: Se hai la possibilità di riascoltare le tue telefonate, scegli da 3 a 5 colloqui con clienti di vario tipo. Se le telefonate non vengono registrate, chiedi al tuo superiore di assistere a delle tue telefonate, da 3 a 5, ascoltando attentamente.

---

Sottocompito 2: Ascolta le registrazioni dei tuoi colloqui insieme al tuo superiore o chiedigli cosa ha constatato assistendo alle tue telefonate. Analizza i colloqui con i clienti sulla base dei seguenti criteri:

1. Competenza specialistica
  2. Competenza sociale
  3. Andamento del colloquio:
    - Avvio del colloquio appropriato?
    - Contatto con l'interlocutore: il cliente mi segue?
    - Conclusione del colloquio: il cliente è soddisfatto? Hai potuto rispondere alle sue domande? Ha
-



ricevuto le informazioni necessarie? Se no,  
perché?

- Appunti del colloquio: sono comprensibili anche per altri?

4. Rifletti sul tuo modo di procedere:

- Nelle varie fasi del colloquio, cosa ti è riuscito bene e cosa meno bene?
- Quali passi di sviluppo decidi di fare?

---

Sottocompito 3: Riporta in modo appropriato quanto è venuto alla luce nella tua documentazione dell'apprendimento.

---

### **Specifiche aziendali:**

Event. istruzioni e indicazioni tecniche su come registrare e poi riascoltare una telefonata con un cliente.

---



## Griglia delle competenze

### Autovalutazione

**Domanda chiave 1:** riesco a svolgere colloqui informativi in modo adeguato a ogni situazione?

#### Criteri di competenza

---

Mi procuro attivamente e continuamente informazioni attuali sui prodotti della mia azienda.

---

Presento le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

---

Trasmetto tutte le informazioni necessarie in modo comprensibile.

---

Recepisco completamente e in modo benevolo tutte le esigenze degli interlocutori.

---

Faccio attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta.

---

### Valutazione esterna

**Domanda chiave 1:** riesce a svolgere colloqui informativi in modo adeguato a ogni situazione?

#### Criteri di competenza

---

Si procura attivamente e continuamente informazioni attuali sui prodotti della sua azienda.

---

Presenta le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

---

Trasmette tutte le informazioni necessarie in modo comprensibile.

---

Recepisce completamente e in modo benevolo tutte le esigenze degli interlocutori.

---

Fa attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta.

---