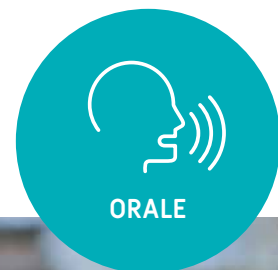




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Creazione di relazioni con clienti
o fornitori

Critical Incident 2 (comunicativo):
«Consulente alla clientela operato»
(lingua nazionale regionale)

Voce 4 (CCO D)

Serie pilota 1.1

Impiegate/i di commercio AFC
2023

Critical Incident 2 (comunicativo): «Consulente alla clientela oberato» (lingua nazionale regionale)

Situazione di partenza

Lavora come impiegata/o di commercio presso una compagnia assicurativa. Suona il telefono e dall'altra parte della cornetta c'è un cliente: «Buongiorno, mi chiamo Mario Filippini. Desidero parlare con il signor Bernasconi». Saluta il cliente e lo prega di rimanere brevemente in attesa, mentre lei cerca di trasferire la chiamata al signor Bernasconi. Il signor Bernasconi è occupato e il cliente viene trasferito nuovamente sulla sua linea. Si rivolge quindi a lui, dicendogli: «Sono spiacente, signor Filippini, purtroppo al momento il signor Bernasconi è occupato con un cliente e non è pertanto disponibile. Posso lasciargli detto qualcosa?». A questo punto il cliente replica indispettito: «Può lasciargli detto che sarebbe ora di rispondere alle mie e-mail o quanto meno di richiamarmi. In fin dei conti sono un buon cliente! Ma a quanto pare i consulenti alla clientela sono disponibili solo quando c'è da stipulare un nuovo contratto. Quando poi si tratta di risolvere un problema, improvvisamente diventano irreperibili!».

Compito

- Descriva passo dopo passo e sulla scorta di esempi come intende gestire il colloquio.
- Motivi le sue scelte e illustri le tecniche di comunicazione che impiega.
- Risponda alle domande di concretizzazione e di motivazione in merito alle sue argomentazioni.

Valutazione

- La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande principali:
- La persona candidata comunica in modo adeguato alla situazione descritta e utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?
 - La persona candidata fornisce risposte esaurienti alle domande di concretizzazione e di motivazione?

Tempo a disposizione

- 5 minuti per l'elaborazione della situazione critica determinante per il successo
- Ha 2 minuti max. per prepararsi, dopodiché dovrà presentare la sua soluzione. Mentre si prepara, può prendere degli appunti da usare durante la presentazione.