



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Soluzione standard

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.

## Soluzione standard

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

Possibili modalità di intervento	Esempi	Tecniche di comunicazione adeguate <sup>1</sup>
Scusarsi	«Mi dispiace davvero che non sia riuscito a raggiungere il signor Bernasconi e che lui non abbia risposto alle sue e-mail, signor Filippini. Le chiedo scusa per gli eventuali disagi causati da questa situazione; provvederò a occuparmi quanto prima della questione.»	→ Enunciazioni in prima persona → De-escalation
Occuparsi della richiesta	«Prendo subito nota della sua richiesta e provvedo a inoltrarla immediatamente al signor Bernasconi. Potrebbe dirmi cosa riguardava esattamente la sua e-mail, in modo da disporre di tutte le informazioni più importanti?»	→ Ascolto attivo → Tecniche di interrogazione adeguate
Individuare una soluzione	«Mi premurerò affinché la sua richiesta giunga direttamente al signor Bernasconi e lo pregherò di mettersi al più presto in contatto con lei. Vuole che fissi un appuntamento nel calendario del signor Bernasconi, in modo da assicurarsi che abbia del tempo da dedicarle?»	→ Comunicazione di stima → Presentazione di una soluzione
Chiedere al cliente se è possibile aiutarlo in altro modo. Definire i passi successivi.	«Posso esserle d'aiuto in qualcos'altro, signor Filippini?»	→ Tecniche di interrogazione adeguate
Concludere il colloquio in modo professionale	«Grazie mille per la sua pazienza e la sua comprensione, signor Filippini. Spero che tutto si risolva al più presto. Le auguro una buona giornata. A presto!»	→ Creazione di soddisfazione della clientela

<sup>1</sup> NOTA per le perite/i periti d'esame: le tecniche qui indicate sono a titolo d'esempio. È consentito l'uso di una diversa terminologia. L'importante è che le apprendiste/gli apprendisti siano in grado di riflettere sulle loro azioni e le riescano a motivare.

### Domande di comprensione

Se necessario, porre 2–3 domande di comprensione sulla procedura descritta, ad esempio: «Può ... ripetere un'altra volta? Può riformulare la descrizione di ... in altre parole? Cosa intende esattamente per ascolto attivo, come lo fa in questa situazione?»

### Domande di concretizzazione e motivazione

Dopo le dichiarazioni della persona candidata, ponete domande di concretizzazione e di motivazione.

#### Possibili domande di concretizzazione

- In quale altro modo può garantire che il consulente alla clientela contatti il cliente?
- Quali informazioni deve assolutamente trasmettere al consulente alla clientela?
- Secondo la sua opinione, quali fattori di successo sono decisivi per il buon esito di questo colloquio?

#### Possibili domande di motivazione

- Perché ricapitola la richiesta del cliente per iscritto?
- Per quale motivo propone al cliente di fissare nel calendario un appuntamento con il consulente, anziché limitarsi a inoltrare la sua richiesta?