

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale» - Lavoro pratico 1

Condurre colloqui di reclamo con successo

Obiettivi di valutazione:

- d5.az4: Nei colloqui complessi utilizzano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti e allentare la tensione. (C 3)
- d5.az5: Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti, reclami e trattative nonché consulenze complesse in modo sistematico e oggettivo, al fine di trovare soluzioni. (C 4)

Consiglio: 3° anno di tirocinio (specifico per l'opzione)

Lavoro pratico

Situazione iniziale

In qualità di specialisti del settore commerciale, il tuo obiettivo è garantire che i tuoi clienti siano soddisfatti di voi e della tua attività. Questo obiettivo rappresenta una sfida particolare quando si tratta di reclami. Soprattutto quando i clienti sono molto arrabbiati e vi attaccano verbalmente. Le emozioni in gioco sono molte. Allo stesso tempo, però, ogni reclamo ti offre una buona opportunità per comportarvi in modo professionale e convincere i clienti della qualità della vostra attività.

Esercitatevi a gestire i reclami in modo professionale con questo lavoro pratico.

Svolgere il tuo compito pratico direttamente nel tuo lavoro quotidiano utilizzando un caso o una situazione specifica della pratica.

Compito

Sottocompito 1: Scoprite quali sono le linee guida dell'azienda per la gestione dei reclami. Crea un opuscolo utile per te con i punti più importanti.



Opzione specifica per il settore: scopri quali sono le linee guida della compagnia per la gestione dei reclami specifici per le assicurazioni. Crea un opuscolo utile per te con i punti più importanti.

Sottocompito 2: Lavora in modo indipendente su almeno due reclami di clienti - discuti prima. Utilizza i risultati del sottocompito 1 e presta attenzione ai seguenti punti:

- Ascolta attentamente.
- Prendi sul serio le preoccupazioni del cliente.
- Rimani amichevoli.
- Non lasciarti turbare.
- Offri una soluzione.



Adotta un approccio positivo ai reclami. I reclami sono una buona opportunità per creare soddisfazione nei clienti. È molto più probabile che i clienti si ricordino di un reclamo gestito in modo soddisfacente che di un normale incontro di vendita o di consulenza.



Analizza la situazione e le esigenze dei tuoi clienti quando presentano un reclamo. Mettiti nei loro panni e scusati per l'accaduto. In questo modo la conversazione prenderà una direzione positiva.

Sottocompito 3: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nel tuo dDossier.

Specifiche aziendali:

Se disponibili, definire linee guida specifiche dell'azienda per il comportamento da tenere negli incontri con i clienti più esigenti e in caso di reclami.



Competenze operative

Autovalutazione

Domanda chiave 1: Organizzo in modo professionale colloqui di reclamo impegnative?

Criteri di competenza

Prima dell'incontro verifico sempre diverse soluzioni possibili.

Quando è possibile, penso ai possibili scenari, alle sfide, al vocabolario specifico e alle domande dei clienti prima di richiedere colloqui di reclamo.

Conduco le discussioni sui reclami impegnativi in modo strutturato, utilizzando la scheda informativa preparata.

Per i clienti particolarmente esigenti, utilizzo tecniche di comunicazione appropriate, come l'ascolto attivo, la parafrasi, il bridging e le tecniche di interrogazione.

Nel mio coscienzioso follow-up della riunione, pianifico i passi successivi e ricavo misure di miglioramento per le riunioni future.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: Organizza in modo professionale colloqui impegnative per i reclami?

Criteri di competenza

Esamina sempre le varie soluzioni possibili prima dell'colloquio.

Quando possibile, pensa ai possibili scenari, alle sfide, al vocabolario specifico e alle domande dei clienti prima di richiedere discussioni sui colloqui.

Conduce le discussioni sui reclami impegnativi in modo strutturato utilizzando la scheda informativa preparata.

Con clienti particolarmente esigenti, applica in modo mirato tecniche di comunicazione adeguate, come l'ascolto attivo, la parafrasi, il bridging, le tecniche di interrogazione.

Nel suo scrupoloso follow-up dell'intervista, pianifica i passi successivi e ricava misure di miglioramento per le interviste future.
