

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 2

Condurre colloqui di consulenza impegnativi

Obiettivi di valutazione:

- d5.az1: In occasione di eventi interagiscono con diversi gruppi d'interesse in small talks in maniera adeguata alla situazione. (C 3)
- d5.az2: Conducono consulenze, vendite e trattative con diversi gruppi d'interesse nella lingua nazionale utilizzando diversi canali. (C 3)
- d5.az3: Nelle consulenze, vendite e trattative complesse applicano la terminologia corretta e la lingua nazionale in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
- 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

Le situazioni di consulenza impegnative ti offrono un'ottima opportunità per presentare te stesso e la tua attività dal lato migliore. Avrai successo se i clienti saranno soddisfatti della vostra consulenza e ne trarranno beneficio.

Utilizza questo lavoro pratico per esercitarti in consultazioni impegnative e migliorare il tuo comportamento in situazioni future.

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

Compito

Sottocompito 1:

Intervista il tuo responsabile di linea sul tema delle sessioni di consulenza impegnative. Chiedi ad esempio



Opzione specifica per il ramo: intervista il tuo responsabile di linea sul tema dei colloqui di consulenza impegnativi nel settore assicurativo. Chiedi ad esempio

- che è un colloquio di consulenza impegnativo.
 - come il tuo supervisore rimane professionale nelle sessioni di consulenza impegnative.
 - quali sono le ricette di successo per i colloqui di consulenza più impegnativi.
-

Riassumi le tue scoperte.

Poi, insieme al tuo supervisore, stabilisci un colloquio di consulenza impegnativo che sei autorizzato a condurre.

-
- Sottocompito 2: Prepara bene l'impegnativo colloquio di consulenza. Ad esempio
- Illustra le diverse varianti di soluzione, compresi i loro vantaggi e svantaggi.
 - Visualizza le soluzioni proposte
 - Pensa ai vantaggi per il cliente
 - Prepara documenti importanti
 - Osserva le offerte della concorrenza e ricercatene i vantaggi e gli svantaggi.
 - Prepara una guida all'intervista.

-
- Sottocompito 3: A questo punto, si svolge l'impegnativo colloquio di consulenza.
- Assicurati di avere un buon argomento di conversazione.
 - Applica le varie tecniche per condurre una conversazione in modo significativo.



Chiudi la conversazione in modo professionale.

Rimani sempre obiettivo e non lasci turbare da clienti esigenti.

-
- Sottocompito 4: Documenta e rifletti sui vostri risultati nel tuo eDossier.
-

Specifiche aziendali:

Competenze operative

Autovalutazione

Domanda chiave 1: Organizzo sessioni di consulenza impegnative in modo professionale?

Criteri di competenza

Preparo sempre diverse opzioni di soluzione prima della consultazione.

Quando è possibile, penso ai possibili scenari, alle sfide e alle domande dei clienti prima di richiedere consulenze.

Conduco colloqui di consulenza impegnativi in modo strutturato, utilizzando una guida all'intervista 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 scrupoloso follow-up della consultazione, pianifico i passi successivi e ricavo misure di miglioramento per i prossimi incontri.

Domanda chiave 2: Sono in grado di condurre trattative impegnative in modo sistematico?

Criteri di competenza

In preparazione, penso a scenari razionali e realistici e a corsi d'azione alternativi adeguati che posso utilizzare.

Preparo le mie argomentazioni in modo strutturato e logico.

All'inizio della conversazione, utilizzo le chiacchiere in modo mirato e appropriato per creare una base positiva con i miei interlocutori.

Durante la conversazione, utilizzo varie tecniche di negoziazione, come il reframing, le domande, i compromessi e il silenzio tattico.

In caso di forti obiezioni o addirittura di conflitti durante le trattative, utilizzo tecniche di comunicazione orientate alla soluzione e alla de-escalation.



Valutazione esterna

Domanda chiave 1: Organizza professionalmente sessioni di consulenza impegnative?

Criteri di competenza

Prepara sempre diverse opzioni di soluzione prima della consultazione.

Quando possibile, considera i possibili scenari, le sfide e le domande dei clienti prima di richiedere incontri di consulenza.

Conduce colloqui di consulenza impegnativi in modo strutturato utilizzando una guida all'intervista preparata.

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

Nel suo follow-up coscienzioso del colloquio di consulenza, pianifica i passi successivi e ricava misure di miglioramento per i colloqui futuri.

Domanda chiave 2: è in grado di condurre colloqui negoziali impegnativi in modo sistematico?

Criteri di competenza

In preparazione, considera scenari razionalmente realistici e corsi d'azione alternativi adeguati che può applicare.

Prepara le proprie argomentazioni in modo strutturato e logico.

All'inizio della conversazione, utilizza lo small talk in modo mirato e appropriato per creare una base positiva con i suoi interlocutori.

Durante la conversazione, fa un uso ponderato di varie tecniche di negoziazione, come il reframing, le domande, i compromessi e il silenzio tattico.

Se durante le trattative emergono forti obiezioni o addirittura conflitti, utilizza tecniche di comunicazione orientate alla soluzione e alla de-escalation.
