

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 3

Condurre colloqui di vendita impegnativi

Obiettivi di valutazione:

- 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

Soprattutto nelle conversazioni di vendita, quando i clienti hanno delle obiezioni, è necessario disporre di diverse tecniche per affrontare e gestire tali obiezioni. Questo compito pratico ti dà l'opportunità di esercitarvi in conversazioni di vendita impegnative nel tuo lavoro quotidiano.

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

Compito

Sottocompito 1:

Scopri quali conversazioni di vendita impegnative avvengono di solito nella tua azienda. Chiedi ai tuoi colleghi e stila un elenco generale.



Opzione specifica per il ramo: scopri quali conversazioni di vendita impegnative con prodotti assicurativi si verificano di solito nella tua azienda. Chiedi ai tuoi colleghi e stila un elenco generale.

Sottocompito 2:

Cerca se esistono linee guida aziendali su come condurre colloqui di vendita impegnativi. Raccogli tutte le linee guida e le specifiche della tua azienda e registra i risultati in una tabella.

Sottocompito 3: Insieme al tuo supervisore, definisci un'azione di vendita impegnativa che puoi condurre, se necessario insieme a un supervisore.

Sottocompito 4: Prepara il discorso di vendita secondo le rispettive specifiche. Non dimentica i seguenti punti:

- Coordina i prezzi e i dati contrattuali (ad es. la durata del contratto) con il responsabile
- Prepara soluzioni adeguate
- Crea uno schizzo dell'offerta

Prepara i documenti importanti.

Sottocompito 5: Conduci o accompagna la conversazione di vendita impegnativa. Utilizza le seguenti tecniche, a seconda delle necessità:

- Tecniche di interrogazione
- La narrazione
- Argomentazione dei benefici
- Rispondi alle obiezioni

Riconoscere il momento giusto per concludere la conversazione



Chiedi aiuto a un superiore se qualcosa non è chiaro o non sei sicuro durante una vendita impegnativa.

Sottocompito 6: Prepara l'incontro di vendita annotando i punti importanti o completando i compiti concordati.

Sottocompito 7: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nel tuo dDossier.

Specifiche aziendali:



Competenze operative

Autovalutazione

Domanda chiave 1: Conduco riunioni di vendita impegnative in modo orientato ai risultati?

Criteri di competenza

In preparazione al colloquio di vendita, delinea offerte plausibili di prodotti o servizi.

Durante la conversazione di vendita, perseguo costantemente l'obiettivo di chiudere la vendita in modo favorevole al cliente.

Cerco attivamente di conquistare la fiducia dei clienti esigenti assicurandoli ripetutamente e argomentando i vantaggi per il cliente.

Durante le vendite impegnative, utilizzo efficacemente tecniche di dialogo appropriate, come lo storytelling.

Anche se la vendita non va a buon fine, mi impegno a creare un'esperienza positiva per il cliente. Ad esempio, incoraggio i clienti più esigenti nella loro decisione e resto sempre cordiale e gentile.

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.

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



Valutazione esterna

Domanda chiave 1: Conduce colloqui di vendita impegnativi e orientati ai risultati?

Criteri di competenza

In preparazione al colloquio di vendita, delinea offerte plausibili di prodotti o servizi.

Durante la conversazione di vendita, persegue costantemente l'obiettivo di concludere la vendita in modo favorevole al cliente.

Si impegna attivamente per conquistare la fiducia dei clienti più esigenti, confermando ripetutamente e argomentando con i vantaggi per i clienti.

Durante una conversazione di vendita impegnativa, utilizza efficacemente tecniche di dialogo appropriate, come la narrazione.

Anche se la vendita non va a buon fine, si sforza di creare un'esperienza positiva per il cliente. Ad esempio, incoraggia i clienti più esigenti nella loro decisione e rimane sempre cordiale e gentile.

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.
