

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera») - lavoro pratico 1

---

## Condurre con successo colloqui di reclamo in una lingua straniera

---

### Obiettivi di valutazione:

- d6.az4: Nei colloqui complessi utilizzano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti e allentare la tensione. (C 3)
- d6.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 te e della tua attività. Questo obiettivo rappresenta una sfida particolare quando si tratta di reclami. Soprattutto quando i clienti sono molto arrabbiati e ti attaccano verbalmente. Le emozioni in gioco sono molte. Allo stesso tempo, però, ogni reclamo ti offre una buona opportunità per comportarti in modo professionale e convincere i clienti della qualità della tua attività, anche in una lingua straniera. Con questo compito pratico potrai esercitarti nel modo migliore per farlo.

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

### Compito

Sottocompito 1: Scopri 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 ramo: scopri quali sono le linee guida della compagnia per la gestione dei reclami in relazione ai prodotti e alle offerte assicurative. Crea un opuscolo utile per te con i punti più importanti.

---

Sottocompito 2: Lavora autonomamente su almeno due reclami di clienti in lingua straniera. Utilizzate i risultati del sottocompito 1 e presta attenzione ai seguenti punti:

- Ascolta attentamente.
- Prendi sul serio le preoccupazioni del cliente.
- Rimani amichevoli.
- Non lasciati turbare.



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 nella tua eDossier.

---

### **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 una discussione di denuncia impegnativa in lingua straniera in modo professionale?

#### Criteri di competenza

---

Prima dell'incontro esamino sempre diverse soluzioni possibili.

---

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

---

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 scrupoloso 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 discussioni impegnative di denuncia in lingua straniera?

#### Criteri di competenza

---

Esamina sempre le varie soluzioni possibili prima della riunione.

---

Quando possibile, pensa a possibili scenari, sfide, vocabolario specifico e domande dei clienti prima di richiedere discussioni sui reclami in lingua straniera.

---

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 ad esempio 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.

---