

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 2

Condurre colloqui di consulenza impegnativi in una lingua straniera

Obiettivi di valutazione:

- d6.az1: In occasione di eventi interagiscono con diversi gruppi d'interesse in small talks in maniera adeguata alla situazione. (C 3)
- d6.az2: Conducono consulenze, vendite e trattative con diversi gruppi d'interesse in una lingua straniera utilizzando diversi canali. (C 3)
- d6.az3: Durante i colloqui di consulenza, di vendita e di negoziazione, utilizzano un vocabolario specialistico e una lingua scelta in modo mirato. a seconda del gruppo. (K3)
- d6.az4: Nelle consulenze, vendite e trattative complesse applicano la terminologia corretta e una lingua scelta in modo adeguato ai destinatari. (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

La situazione di partenza

Le situazioni di consulenza impegnative ti offrono un'ottima opportunità per presentare te stesso e la tua azienda nella migliore luce possibile. Puoi farlo solo se i tuoi clienti saranno soddisfatti della tua consulenza e potranno trarne beneficio. Approfitta di questo lavoro pratico per esercitarti in sessioni di consulenza impegnative in lingua straniera e per migliorare il tuo comportamento in situazioni future.

Svolgi il tuo compito pratico direttamente nel tuo lavoro quotidiano, basandoti su un caso o una situazione concreta della pratica.

Compiti

Sottocompito 1

Collabora con il tuo superiore per definire un colloquio di consulenza da condurre in lingua straniera con i clienti più esigenti.



Opzione specifica per il ramo: collabora con il tuo superiore per ideare un colloquio di consulenza specifico per il ramo assicurativo da condurre in lingua straniera con i clienti più esigenti.

Intervista il tuo superiore sul tema delle "colloqui di consulenza impegnative". Ad esempio, chiediti quali

situazioni possono verificarsi e come reagisce ad esse.
Chiedigli anche quali ricette utilizza per avere successo nei colloqui di consulenza impegnativi. Riassumi le tue conclusioni su schede di memoria.

Sottocompito 2: Preparati bene per l'impegnativo colloquio di consulenza. Pensa ad esempio ai seguenti punti:

- Delinea diverse soluzioni alternative, includendo vantaggi e svantaggi ed esempi.
- Visualizza le soluzioni proposte
- Considera i vantaggi per il cliente
- Prepara documenti importanti
- Pensa alle possibili domande dei clienti
- Offerte competitive e vantaggi/svantaggi
- Vocabolario specialistico di lingua straniera

Prepara una guida all'intervista.

Sottocompito 3: Ora conduci il colloquio di consulenza impegnativo nella lingua straniera. Assicurati di iniziare e concludere il colloquio in modo professionale. Utilizza con giudizio le varie tecniche di intervista.



In ogni caso, mantieni la tua obiettività e non lasciarti disorientare da clienti esigenti.

Sottocompito 4: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nel tuo dDossier.

Specifiche aziendali:

Competenze operative

Autovalutazione

Domanda guida 1: Conduco in modo professionale i colloqui di consulenza impegnativi in una lingua straniera?

Criteri di competenza

Preparo sempre diverse varianti di soluzione prima dell'incontro di consulenza.

Prima di condurre colloqui di consulenza impegnativi in una lingua straniera, penso ai possibili scenari, alle sfide, al vocabolario specifico e alle domande del cliente.

Conduco i colloqui di consulenza impegnativi in modo strutturato, utilizzando una guida all'intervista preparata.

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

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

Valutazione esterna

Domanda guida 1: Conduco i colloqui di consulenza impegnativi in lingua straniera in modo professionale?

Criteri di competenza

Prepara sempre diverse varianti di soluzione prima dell'incontro di consulenza.

Prima di condurre colloqui di consulenza impegnativi in una lingua straniera, deve considerare i possibili scenari, le sfide, il vocabolario specifico e le domande dei clienti.

Conduco interviste di consulenza impegnative in modo strutturato utilizzando una guida all'intervista preparata.

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

Nell'ambito del follow-up coscienzioso del colloquio di consulenza, pianifico i passi successivi e ricavo misure di miglioramento per i colloqui futuri.
