

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori – Lavoro pratico 1

Accogliere le richieste ed eventualmente trasmetterle

Obiettivi di valutazione:

- d1.az1: Rispondono tempestivamente alle richieste dei clienti o dei fornitori su prodotti e servizi dell'azienda utilizzando tutti i canali di comunicazione. (C 3)
- d1.az2: Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori. (C 3)
- d1.az3: Registrano le richieste dei clienti o dei fornitori. (C 3)
- d1.az4: Qualora necessario, inoltrano le richieste dei clienti o dei fornitori all'organo competente. (C 3)
- d1.az7: Garantiscono tempestivamente il flusso di informazioni verso i clienti o i fornitori. (C 3)
- d1.pv.az1: Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione completa di richieste e incarichi di partner di distribuzione esterni (in part. broker) in base alle disposizioni interne. (C3)
- d1.pv.az2: Trattano richieste e incarichi in modo autonomo o li trasmettono in modo preciso e affidabile agli uffici competenti. (C3)

Consiglio: primo anno d'apprendistato / possibile la combinazione con *B2_LP1 «Ricevere e trasmettere le informazioni in modo orientato al servizio e analizzare le interfacce aziendali»*.

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Tu accogli le richieste di clienti esterni e interni, fornitori di servizi, datori di lavoro, uffici e autorità, nonché di altri stakeholder o dei tuoi colleghi di lavoro. A questo proposito è importante che tu riconosca più rapidamente possibile quale bisogno si cela dietro la richiesta da te ricevuta. Se non sei in grado di rispondere direttamente, trasmetti la richiesta più velocemente possibile all'ufficio competente. Così il tuo interlocutore sa di esser stato compreso e si sente in buone mani.

Questo lavoro pratico ti aiuta a porre domande mirate per capire la richiesta nel modo più concreto possibile ed eventualmente trasmetterla a chi di dovere.

Compito

Sottocompito 1: Rifletti su quali sono le richieste che ti vengono presentate dai gruppi di persone indicati nella Situazione iniziale.



Variante a dipendenza del ramo: pensate alle preoccupazioni per le quali clienti del settore assicurativo vi contattano.

Rifletti su quali sono le richieste che ti vengono presentate dai gruppi di persone indicati nella Situazione iniziale.

- Quali sono le richieste più frequenti?

Attribuiscile al relativo gruppo di persone e prendine nota nella forma appropriata.

Sottocompito 2:

Per ciascuna delle richieste pensa tre domande che ti consentano di identificare l'esigenza in modo sicuro e professionale.

Nei prossimi contatti utilizza le domande da te preparate e successivamente chiediti se queste hanno dato buona prova di sé.



Mettiti nei panni del tuo interlocutore. Pensa alle richieste che hai tu stesso e alle domande che ti aspetti da uno specialista.

Sottocompito 3:

Prendi nota delle domande e delle situazioni frequenti che non sei in grado di trattare. Aggiungile alla tua panoramica di cui al sottocompito 1.

Chiediti quanto segue:

- Ci sono richieste che in futuro potrei trattare di persona, se disponessi di maggiori informazioni?



Informati di conseguenza e allarga così le tue competenze.

Sottocompito 4:

Assicurati di poter effettuare nella pratica il trasferimento in modo professionale.

Sottocompito 5:

Inserisci nella documentazione dell'apprendimento i documenti elaborati in questo lavoro pratico, aggiungendo le tue riflessioni su quanto hai appurato e sul tuo sviluppo.

Specifiche aziendali:

Possibili campi d'impiego: telefono, sportello clienti, ricevimento clienti, e-mail, online



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: recepisco le richieste dell'interlocutore in modo completo e riesco a comprendere le sue esigenze?

Criteri di competenza

Prendo fin dall'inizio appunti sulle richieste del mio interlocutore.

Pongo domande mirate per comprendere pienamente la richiesta.

Mediante il linguaggio del corpo e le affermazioni di conferma, mostro alla mia controparte che sto ascoltando attivamente.

Alla fine riepilogo le richieste con parole mie sulla base dei miei appunti.

Dalle richieste e dalle aspettative del mio interlocutore deduco quali sono le sue esigenze.

Domanda chiave 2: tratto tutte le richieste dei clienti in modo appropriato?

Criteri di competenza

Mi attengo sempre alle direttive dell'azienda e agli accordi presi.

Tratto la richiesta nel rispetto delle scadenze previste dall'azienda.

Trasmetto immediatamente e con competenza le richieste che non posso trattare completamente.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: recepisce le richieste dell'interlocutore in modo completo e riesce a comprendere le sue esigenze?

Criteri di competenza

Prende fin dall'inizio appunti sulle richieste del suo interlocutore.

Pone domande mirate per comprendere pienamente la richiesta.

Mediante il linguaggio del corpo e le affermazioni di conferma, mostra alla controparte che sta ascoltando attivamente.

Alla fine riepiloga le richieste con parole sue sulla base dei suoi appunti.

Dalle richieste e dalle aspettative del suo interlocutore deduce quali sono le sue esigenze.

Domanda chiave 2: tratta tutte le richieste dei clienti in modo appropriato?

Criteri di competenza

Si attiene sempre alle direttive dell'azienda e agli accordi presi.

Tratta la richiesta nel rispetto delle scadenze previste dall'azienda.

Trasmette immediatamente e con competenza le richieste che non può trattare completamente.
