

D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori – Lavoro pratico 1

Trasmettere informazioni

Obiettivi di valutazione:

- d2.az5: Presentano in modo convincente proposte di soluzioni. (C 3)
- d2.pv.az5: Assegnano incarichi a stakeholder di rilievo. (C3)

Consiglio: secondo anno d'apprendistato

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Come specialista di una compagnia di assicurazioni privata ti troverai spesso a dover dare informazioni su prodotti e servizi della tua ditta. Per poter fornire informazioni corrette hai bisogno di solide conoscenze della materia e del settore. Questo lavoro pratico ti aiuta a trasmettere informazioni al tuo interlocutore in modo comprensibile e con poche parole.

Compito

Sottocompito 1: In accordo con il tuo superiore, scegli tre prodotti o servizi del tuo attuale campo di attività sui quali devi fornire informazioni. Procurati informazioni complete su questi tre prodotti o servizi.

Sottocompito 2: Formula sui tuoi tre prodotti o servizi informazioni brevi e significative che siano comprensibili per il tuo interlocutore. Parla con il tuo superiore dei risultati ottenuti ed effettua eventuali adeguamenti.

Sottocompito 3: Metti in pratica le conoscenze acquisite, parla delle tue esperienze con il tuo superiore e realizza subito l'eventuale potenziale di sviluppo.

Sottocompito 4: Integra nella tua documentazione dell'apprendimento il materiale elaborato nell'ambito di questo lavoro pratico, registra quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.



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

Specifiche aziendali:

Eventualmente proposte sugli ambiti lavorativi in cui questo lavoro pratico può essere al meglio messo in pratica.



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: riesco a svolgere colloqui informativi in modo adeguato a ogni situazione?

Criteri di competenza

Mi procuro attivamente e continuamente informazioni attuali sui prodotti della mia azienda.

Presento le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Trasmetto tutte le informazioni necessarie in modo comprensibile.

Recepisco in modo benevolo e completo tutte le esigenze degli interlocutori.

Faccio attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: riesce a svolgere colloqui informativi in modo adeguato a ogni situazione?

Criteri di competenza

Si procura attivamente e continuamente informazioni attuali sui prodotti della sua azienda.

Presenta le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Trasmette tutte le informazioni necessarie in modo comprensibile.

Recepisce in modo benevolo e completo tutte le esigenze degli interlocutori.

Fa attenzione che alla fine del colloquio non ci siano domande senza risposta.
