



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

d3: Condurre colloqui di vendita e di trattativa con i clienti o i fornitori

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Preparo adeguatamente tutte le basi necessarie per un colloquio di consulenza?

Criteri di competenza

Mi metto nei panni della mia controparte, leggendo le informazioni del/della cliente e identificando le lacune.

Consulto il mio supervisore riguardo la procedura, i prezzi e i dati contrattuali.

Illustro le possibili soluzioni e formulo argomentazioni efficaci, al fine di dimostrare i vantaggi per il/la cliente e di confutare eventuali obiezioni.

Preparo per tempo la documentazione e gli strumenti necessari per il colloquio di consulenza.

1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di condurre colloqui di consulenza in modo promettente e orientato al servizio?

Criteri di competenza

Presento me stesso/a e l'istituto, creo un'atmosfera piacevole per la conversazione e illustro lo svolgimento del colloquio.

Attraverso domande mirate e un ascolto attivo, raccolgo le esigenze e il profilo del/della cliente e prendo appunti fin dall'inizio.



Riassumo le preoccupazioni del/della cliente e presento alla mia controparte diverse soluzioni con tutti i vantaggi e gli svantaggi in modo comprensibile nelle seguenti tematiche: servizi di base, finanziamenti, investimenti, previdenza o offerte di digital banking. Il vantaggio del/della cliente è sempre in primo piano e le esigenze e le preferenze sul tema della sostenibilità vengono prese in considerazione in modo appropriato per il gruppo target.

Utilizzo strumenti di supporto alla consulenza in modo orientato al/alla cliente.

Affronto tutte le domande e le obiezioni in modo comprensivo e orientato al servizio e confuto queste ultime.

Al termine, lascio che la mia controparte decida da sola.

Nel contatto con i/le clienti mi attengo costantemente alle linee guida legali e aziendali.

1.3 Domanda guida 3

Sono in grado di condurre i colloqui di trattativa in modo costruttivo?

Criteri di competenza

Affronto tutte le domande e le obiezioni in modo comprensivo e confuto queste ultime.

Tengo conto degli sviluppi economici e di mercato.

Percepisco i segnali d'acquisto, guido il/la cliente verso una decisione e incoraggio la mia controparte nella sua scelta.

Nel contatto con i/le clienti mi attengo costantemente alle linee guida legali e aziendali.



1.4 Domanda guida 4

Sono in grado di concludere i colloqui di vendita e di trattativa in modo professionale e cordiale al momento giusto?

Criteri di competenza

Riconosco il momento giusto per concludere il colloquio.

Incoraggio sempre la mia controparte nella sua decisione.

Mi procuro tutte le formalità necessarie (ad es. firme, documenti mancanti).

Verifico attivamente con la mia controparte se tutte le sue preoccupazioni sono state affrontate e se l'esito del colloquio è soddisfacente.

Definisco i passi successivi insieme alla mia controparte e li metto per iscritto in modo vincolante.

Mentre mi congedo, ringrazio cordialmente la mia controparte per il colloquio.

1.5 Domanda guida 5

Preparo i colloqui di vendita e di trattativa in modo orientato al risultato?

Criteri di competenza

Documentato tutti i risultati rilevanti nei sistemi di amministrazione della clientela previsti a tal fine dall'azienda.

Annoto e pianifico tutte le fasi successive e le scadenze concordate per l'elaborazione.

Utilizzo gli appunti per redigere integralmente i contratti e i documenti necessari.

Inoltro tutti i documenti alle persone e agli uffici competenti entro le scadenze.

Rifletto regolarmente sui colloqui di vendita e di trattativa ed elaboro misure di miglioramento che discuto con il mio superiore.



1.6 Domanda guida 6

Riesco a valutare in modo costruttivo i colloqui di consulenza e trattativa?

Criteri di competenza

Valuto i colloqui autonomamente subito dopo la loro conclusione.

Rifletto sulle mie competenze di consulenza, riconosco le lacune nel mio livello di informazione e le colmo in modo proattivo.

Richiedo attivamente il feedback della mia controparte.

Affronto i feedback negativi in modo costruttivo.

Deduco misure di miglioramento adeguate per i colloqui futuri e ne discuto con il superiore.

Effettuare una valutazione esterna

1.7 Domanda guida 1

Prepara adeguatamente tutte le basi necessarie per un colloquio di consulenza?

Criteri di competenza

Si mette nei panni della sua controparte leggendo le informazioni del/della cliente e identificando le lacune.

Consulta il suo supervisore riguardo la procedura, i prezzi e i dati contrattuali.

Illustra le possibili soluzioni e formula argomentazioni efficaci, al fine di dimostrare i vantaggi per il/la cliente e di confutare eventuali obiezioni.

Prepara per tempo la documentazione e gli strumenti necessari per il colloquio di consulenza.



1.8 Domanda guida 2

È in grado di condurre colloqui di consulenza in modo promettente e orientato al servizio?

Criteri di competenza

Presenta se stesso/a e l'istituto, crea un'atmosfera piacevole per la conversazione e illustra lo svolgimento del colloquio.

Attraverso domande mirate e un ascolto attivo, raccoglie le esigenze e il profilo del/della cliente e prende appunti fin dall'inizio.

Riassume le preoccupazioni del/della cliente e presenta alla sua controparte diverse soluzioni con tutti i vantaggi e gli svantaggi in modo comprensibile nelle seguenti tematiche: servizi di base, finanziamenti, investimenti, previdenza o offerte di digital banking. Il vantaggio del/della cliente è sempre in primo piano e le esigenze e le preferenze sul tema della sostenibilità vengono prese in considerazione in modo appropriato per il gruppo target.

Utilizza gli strumenti di supporto alla consulenza in modo orientato al/alla cliente.

Affronta tutte le domande e le obiezioni in modo comprensivo e orientato al servizio e confuta queste ultime.

Al termine, lascia che la controparte decida da sola.

Nel contatto con i/le clienti si attiene costantemente alle linee guida legali e aziendali.

1.9 Domanda guida 3

È in grado di condurre colloqui di trattativa in modo costruttivo?

Criteri di competenza

Affronta tutte le domande e le obiezioni in modo comprensivo e confuta queste ultime.

Tiene conto degli sviluppi economici e di mercato.



Percepisce i segnali d'acquisto, aiuta il/la cliente a decidere e incoraggia la sua controparte nella decisione.

Nel contatto con i/le clienti si attiene costantemente alle linee guida legali e aziendali.

1.10 Domanda guida 4

È in grado di concludere i colloqui di consulenza e di trattativa in modo professionale e cordiale?

Criteri di competenza

Riconosce il momento giusto per concludere il colloquio.

Incoraggia la controparte nella sua decisione.

Si procura tutte le formalità necessarie (ad es. firme, documenti mancanti).

Verifica attivamente con la sua controparte se tutte le sue preoccupazioni sono state affrontate e se l'esito del colloquio è soddisfacente.

Definisce i passi successivi insieme alla controparte e li mette per iscritto in modo vincolante.

Mentre si congeda, ringrazia cordialmente la controparte per il colloquio.

1.11 Domanda guida 5

Prepara i colloqui di consulenza e di trattativa in modo orientato al risultato?

Criteri di competenza

Documenta tutti i risultati rilevanti nei sistemi di amministrazione della clientela previsti a tal fine dall'azienda.

Annota e pianifica tutte le fasi successive e le scadenze concordate per l'elaborazione.

Utilizza gli appunti per redigere integralmente i contratti e i documenti necessari.

Inoltra tutti i documenti alle persone e agli uffici competenti entro le scadenze.



Riflette regolarmente sui colloqui di vendita e di trattativa ed elabora misure di miglioramento che discute con il superiore.

1.12 Domanda guida 6

Riesce a valutare in modo costruttivo i colloqui di consulenza e trattativa?

Criteria di competenza

Valuta il colloquio autonomamente subito dopo la sua conclusione.

Riflette sulla propria competenza di consulenza, riconosce le lacune nel proprio livello di informazione e le colma in modo proattivo.

Richiede attivamente il feedback della controparte.

Affronta i feedback negativi in modo costruttivo.

Trae misure di miglioramento adeguate per i colloqui futuri e ne discute con il superiore.