

Incarico pratico

Comunicare in modo professionale nel contatto telefonico con i clienti

Competenza operativa d1: ricevere richieste da clienti o fornitori

d.1.3. Mi occupo delle esigenze dei clienti in modo professionale e mirato?

Situazione di partenza

Ad avere il «tono giusto nei contatti con i clienti al telefono» si impara! Per te come professionista, la comunicazione professionale è fondamentale. Con un po' di pratica e rispettando le regole più comuni, sarai presto in grado di contattare da solo/a l'interlocutore al telefono o in videochiamata.

Questo incarico pratico ti aiuta a esercitarti nel contatto con i clienti al telefono o in una videochiamata nel tuo lavoro quotidiano.

Compito

Compito parziale 1	Verifica le direttive interne in materia di comunicazione telefonica o videochiamata nella tua azienda. A tal fine, crea un promemoria da posizionare accanto al telefono o al computer. Registra su di esso come rispondere al telefono, come mettere in attesa un chiamante o quando informare un chiamante sull'informativa sulla privacy, ad esempio.
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tieni sempre a portata di mano un foglio di carta per prendere appunti.

Compito parziale 2:	Partecipa a diverse chiamate o videochiamate nella prossima settimana. Applica i suggerimenti e le linee guida specifiche dell'azienda per telefonare o videochiamare. Rifletti sul tuo aspetto. Parla delle tue esperienze con il tuo responsabile della formazione pratica o con una persona responsabile per te.
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compito parziale 3:	Riporta i risultati del compito parziale 2 e aggiungi nuovi suggerimenti al tuo promemoria del compito parziale 1. Applica l'elenco rivisto a varie chiamate telefoniche o videochiamate nel prossimo mese.
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compito parziale 4:

Documenta il tuo procedimento per iscritto. Procedi come segue:

1. Descrivi innanzitutto la situazione iniziale della tua implementazione.
 2. Quindi descrivi la tua procedura passo per passo.
 3. Rifletti sul tuo procedimento: Cosa hai fatto bene o male nelle singole fasi? Quali sono le possibili motivazioni?
 4. Infine, registra i risultati più importanti ottenuti durante l'esecuzione dell'incarico pratico.
-

Indicazioni per la soluzione

Informati presso la tua formatrice professionale sulle linee guida specifiche dell'azienda per le chiamate o le videochiamate.

Organizzazione

Svolgi il tuo incarico pratico direttamente nel corso del tuo lavoro quotidiano, utilizzando un caso o una situazione concreta.

Per la documentazione del procedimento sono necessari da 30 a 90 minuti, a seconda della complessità.