

Incarico pratico

«Preparare i colloqui di consulenza (sui canali digitali)»

d2: condurre colloqui di informazione e consulenza con clienti e fornitori

d2.3: Preparo i colloqui di consulenza attraverso i canali digitali in modo completo e mirato?

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

d3.1: Preparo adeguatamente tutte le basi necessarie per un colloquio di consulenza?

Situazione di partenza

Ogni contatto con i clienti è un'opportunità per soddisfarli. Un/Una cliente che cerca consapevolmente il canale digitale come collegamento con te o con la banca può avere idee diverse su un colloquio di questo tipo rispetto alla clientela che si rivolge a te personalmente.

Utilizza questo incarico pratico per essere sempre pronto a sostenere colloqui di consulenza in qualsiasi momento e per preparare colloqui per terze persone (ad esempio, responsabili della formazione pratica) senza lacune.

Compito

Compito parziale 1

Pensa a quali canali di comunicazione vengono utilizzati per contattare i clienti nella tua azienda. Crea una panoramica di tutti i canali di comunicazione, dei diversi contatti con i clienti e delle linee guida aziendali.

Se hai già lavorato all'incarico pratico «Ricevere e inoltrare le richieste dei clienti in modo digitale», puoi utilizzare la panoramica dei canali di comunicazione.

Compito parziale 2:

Mettiti nei panni del/della cliente e cerca di anticipare le sue aspettative e le sue esigenze. Crea un sistema che ti aiuti a dedurre le possibili esigenze in base a determinati criteri.

Compito parziale 3:

Successivamente, con la prospettiva del consulente, cerca eventuali prodotti e servizi che possano interessare il/la cliente. Crea un argomentario riportando non solo i pro e i contro, ma anche i benefici del prodotto.

Compito parziale 4:

Suddividi un colloquio di consulenza in diverse fasi fondamentali e annota lo svolgimento per iscritto. Scrivi le domande adatte per ogni fase e cerca o crea visualizzazioni appropriate per supportare le soluzioni proposte.

Per garantire un procedimento chiaro, crea un ordine del giorno da poter condividere con i clienti.

Compito parziale 5: Prepara diversi colloqui imminenti a livello amministrativo per il tuo responsabile della formazione pratica. Chiedi un feedback sull'ampiezza della preparazione e sulla documentazione.

Compito parziale 6: 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?

Infine, registra i risultati più importanti ottenuti durante l'esecuzione dell'incarico pratico.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 3: Pensa a quali prodotti della concorrenza ci sono in circolazione.

Per il compito parziale 4: Scopri se esistono già documenti interni da poter utilizzare (ad esempio, linee guide per i colloqui, visualizzazioni)

Per il compito parziale 5: Rifletti su quanto segue: Quali aspetti organizzativi devono ancora essere considerati? Quali strumenti puoi utilizzare in modo mirato per le consulenze (digitali)?

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.