

## Incarico pratico

---

### Gestire i reclami e le obiezioni dei clienti

---

Competenza operativa d2: condurre un colloquio di informazione e consulenza con clienti o fornitori

d.2.2 Sono in grado di valutare in modo costruttivo i colloqui condotti attraverso i canali digitali?

### Situazione di partenza

---

Le obiezioni o i reclami sono spesso spiacevoli. Allo stesso tempo, rappresentano un'opportunità per riconquistare i clienti per l'azienda. Il tuo obiettivo in un colloquio di consulenza è quello di apparire professionale e di offrire una soluzione soddisfacente.

Possibili campi di applicazione pratica:

- Reclamo sui costi
- Reclamo sul cambio di consulente
- Reclamo sulla digitalizzazione (niente più consulenza personale)
- Obiezione prima dell'acquisto del prodotto (costi, non capisco, non mi serve)

Questo incarico pratico ti aiuta a respingere efficacemente le obiezioni, a gestire i reclami e ti rafforza per affrontare altre situazioni impegnative con i clienti.

### Compito

---

Compito par-  
ziale 1 ziale 1

Pensa alle situazioni in cui hai già incontrato obiezioni o reclami. Quali reazioni hai osservato (da parte di clienti e collaboratori) e quali conclusioni ne hai tratto? Annota i tuoi pensieri per iscritto. Se non hai vissuto una situazione specifica, scrivi esempi fittizi che si riferiscono al tuo lavoro quotidiano.

---

Compito par-  
ziale 2: ziale 2:

Chiedi ai tuoi colleghi o alle tue colleghe quali reclami e obiezioni hanno già dovuto affrontare. Scopri anche come si sono comportati. Integra gli appunti del compito 1.

---

Compito par-  
ziale 3: ziale 3:

Sulla base di questi appunti, crea una panoramica con un piano d'azione concreto in caso di reclami e obiezioni dei clienti. Includi frasi appropriate che ti aiutino a reagire in modo professionale nella prossima situazione.

Compito parziale 4: Elaborare due reclami e/o obiezioni in una situazione con un cliente, utilizzando i tuoi appunti. Documenta i fatti e le tue azioni. Chiedi un feedback al/alla responsabile della formazione pratica. Integra i tuoi appunti in base al feedback e alle tue esperienze.

---

Compito parziale 5: 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**

---

Discuti con il tuo/la tua responsabile per la formazione pratica delle considerazioni d'insieme raccolte durante i compiti parziali 1 e 2 e chiedi ulteriori consigli.

### **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.