

Incarico pratico

Utilizzare i feedback

Competenza operativa d4: coltivare i rapporti con clienti o fornitori

Situazione di partenza

Il feedback dei tuoi clienti o fornitori ti aiuta a migliorare le tue relazioni e dà al tuo interlocutore la sensazione che tu apprezzi la sua opinione. Come professionista, devi imparare a usare il feedback con saggezza. Questo incarico pratico ti aiuta a ricavare misure di miglioramento da un feedback.

Compito

Compito parziale 1:	par-	Immagina di ricevere da un cliente o da un fornitore un feedback negativo e uno positivo su un contatto con un cliente. Pensa a quale reazione ti aspetteresti come cliente. Scrivi almeno tre propositi dai tuoi due esempi.
---------------------	------	---

Compito parziale 2:	par-	Chiedi attivamente almeno tre feedback da parte di clienti o fornitori. Accettali in modo professionale. Ricordati i propositi del compito parziale 1.
---------------------	------	--

Compito parziale 3:	par-	Considera il feedback del compito parziale 2 e pensa a cosa potresti migliorare per il futuro. Discuti dei risultati con il tuo supervisore.
---------------------	------	--

Compito parziale 4:	par-	Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.
---------------------	------	--

Indicazioni per la soluzione

Chiedi al tuo supervisore come reagisce ai feedback positivi e negativi.

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.