



3° anno di tirocinio

---

## Condurre efficacemente un colloquio di reclamo in lingua straniera

---

### Lavoro pratico

---

**Competenza operativa d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)**

#### Situazione iniziale

In quanto specialista del settore commerciale, devi far sì che i tuoi clienti siano soddisfatti di te e della tua azienda. In caso di reclami, questo obiettivo rappresenta una sfida particolarmente impegnativa. Soprattutto quando i clienti sono molto irritati e ti aggrediscono verbalmente. In tali situazioni entrano in gioco molte emozioni. Nel contempo, ogni reclamo ti offre però una buona possibilità di dimostrare la tua professionalità e convincere i tuoi clienti della qualità della tua azienda, anche in una lingua straniera. Con questo lavoro pratico puoi esercitarti nelle migliori procedure da seguire in tali casi.

#### Descrizione del compito

**Compito parziale 1** Chiarisci quali sono le direttive aziendali per la gestione dei reclami. Redigi, per tuo uso, un utile foglio di istruzioni contenente i punti più importanti.

**Compito parziale 2** Elabora autonomamente almeno due casi di reclamo da parte di clienti in lingua straniera. Utilizza a questo scopo i risultati di cui al compito parziale 1. Inoltre, fai attenzione ai seguenti punti:

- Ascolta attentamente.
- Prendi sul serio la richiesta del cliente.
- Rimani gentile.
- Non perdere la calma.

**Compito parziale 3** Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

---

#### Indicazioni per la risoluzione

- Affronta in modo positivo i colloqui di reclamo. Infatti, i reclami rappresentano una buona opportunità di suscitare soddisfazione nel cliente. I tuoi clienti ricorderanno molto più facilmente un reclamo gestito in modo da suscitare soddisfazione piuttosto che un normale colloquio di vendita o di consulenza.
- Quando ti occupi di reclami, analizza in modo mirato le situazioni e le esigenze delle tue clienti. Guarda le cose dal loro punto di vista e mostra rincrescimento per l'accaduto. Questo indirizza il colloquio in una direzione positiva.



## **Organizzazione**

Esegui il tuo lavoro pratico direttamente nell'ambito della tua attività lavorativa quotidiana, sulla base di un caso concreto o di una situazione pratica concreta.

Per la documentazione della tua procedura impiegherai 30-90 minuti, a seconda del carico di lavoro.