

Incarico pratico

«Condurre il colloquio di consulenza (sui canali digitali) in modo professionale»

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

d2.4: Conduco i colloqui di consulenza attraverso i canali digitali con tutti i clienti in modo competente e professionale?

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

d3.2: Sono in grado di condurre colloqui di consulenza in modo promettente e orientato al servizio?

Situazione di partenza

I clienti si rivolgono a noi ogni giorno con svariate richieste. Oltre alle nozioni tecniche, è anche necessario sapere come gestire un colloquio per consigliare i clienti in modo professionale. La combinazione di entrambe le competenze consente di condurre la consulenza in modo autonomo. Ad esempio nelle situazioni elencate qui di seguito.

- Un potenziale nuovo cliente ha domande da porre su prodotti e servizi
- Un potenziale nuovo cliente desidera maggiori informazioni sulle condizioni
- Un cliente attuale ha domande da porre su prodotti e servizi
- Offrire prodotti aggiuntivi a un ex cliente

Idealmente hai già assistito a colloqui di consulenza. Ma solo chi conduce i colloqui in prima persona acquisisce fiducia. Utilizza questo incarico pratico per condurre colloqui di consulenza su tutti i canali in modo professionale ed esperto.

Compito

Compito parziale 1	Pensa a quali carte, moduli, documenti e/o strumenti elettronici importanti ti serviranno sempre per un colloquio di consulenza. Crea una visione d'insieme di dove puoi trovarli nella tua azienda. Scegli una situazione con il tuo supervisore (ad esempio, consulenza per l'acquisto di una casa, discussione su un deposito, previdenza) in cui puoi condurre un colloquio di consulenza.
Compito parziale 2:	Considera in anticipo quali prodotti e servizi complementari potrebbero essere interessanti per il/la cliente. Studia le brochure e le schede informative pertinenti in modo da poterle spiegare con parole tue. Inseriscile attivamente nella tua conversazione.
Compito parziale 3:	Scegli due situazioni diverse in cui puoi consigliare un cliente. Conduci il colloquio secondo la preparazione (piano, procedura). Presta attenzione alle diverse fasi della conversazione.

Utilizza i tuoi strumenti in modo consapevole e assicurati che la strada da seguire sia chiara prima di iniziare.

Richiedi attivamente il feedback del formatore/della formatrice sulla conduzione del colloquio.

Compito parziale 4: Rivedi il colloquio e annota le tue constatazioni. Discuti delle tue esperienze e dei tuoi appunti con il tuo supervisore. Effettua un altro colloquio, mettendo in pratica i risultati del primo.

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

Se hai già svolto l'incarico pratico «Preparare un colloquio di consulenza (sui canali digitali)», puoi utilizzare le informazioni corrispondenti anche per questo incarico pratico.

Chiedi in anticipo al tuo supervisore consigli su come condurre i colloqui di consulenza. Partecipa a un colloquio di consulenza con un/una collega prima o dopo la tua seduta di consulenza e osserva come si comporta.

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.