



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

d1: Ricevere richieste da clienti o fornitori

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Progetto il contatto con il cliente su tutti i canali di comunicazione in modo orientato al servizio?

Criteri di competenza

Mantengo il mio posto di lavoro ordinato e accomodante.

Saluto sempre la mia controparte in modo amichevole e creo un'atmosfera positiva attraverso argomenti di conversazione leggeri secondo le linee guida aziendali.

Mi rivolgo tempestivamente alla mia controparte su tutti i canali per evitare inutili tempi di attesa e inoltrare le sue richieste in modo efficiente alle persone giuste.

Conformemente alle direttive aziendali mi vesto sempre in modo pulito e faccio attenzione al mio aspetto esteriore (buona igiene personale, capelli curati, postura eretta).

Uso in modo mirato segnali verbali e non verbali (ad es. sorridere, annuire) per trasmettere interesse e attenzione alla mia controparte.

1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di registrare tutte le richieste della sua controparte per ricavarne i bisogni?

Criteri di competenza

Prendo nota della richiesta della mia controparte fin dall'inizio.



Pongo domande specifiche per comprendere appieno la richiesta.

Attraverso il linguaggio del corpo e le espressioni affermative (come «ah», «mhm») mostro alla mia controparte che sto ascoltando attivamente.

Alla fine, riassumo brevemente la richiesta con parole mie, sulla base dei miei appunti.

Traggo le esigenze appropriate in base alla richiesta e alle aspettative della mia controparte.

Chiedo sempre all'altra persona di confermare ciò che ho detto.

1.3 Domanda guida 3

Riesco a gestire in modo professionale e mirato tutte le richieste dei clienti?

Criteri di competenza

Mi attengo sempre agli accordi discussi e alle linee guida aziendali.

Offro un'assistenza adeguata alle esigenze, soprattutto per quanto riguarda gli strumenti digitali, e gestisco la richiesta nel più breve tempo possibile.

Informo tempestivamente la mia controparte dei ritardi e della procedura successiva.

Inoltre tutte le richieste che non rientrano nella mia area di competenza alla persona di contatto appropriata in maniera mirata.

Effettuare una valutazione esterna

1.4 Domanda guida 1

Progetta il contatto con il cliente su tutti i canali di comunicazione in modo orientato al servizio?

**Criteria di competenza**

Mantiene il suo posto di lavoro ordinato e accomodante.

Saluta sempre la sua controparte in modo amichevole e crea un'atmosfera positiva attraverso argomenti di conversazione leggeri secondo le linee guida aziendali.

Si rivolge tempestivamente alla mia controparte su tutti i canali per evitare inutili tempi di attesa e inoltra le sue richieste in modo efficiente alle persone giuste.

Conformemente alle direttive aziendali si veste sempre in modo pulito e fa attenzione al suo aspetto esteriore (buona igiene personale, capelli curati, postura eretta).

Usa in modo mirato segnali verbali e non verbali (ad es. sorridere, annuire) per trasmettere interesse e attenzione alla sua controparte.

1.5 Domanda guida 2

Registra tutte le richieste della sua controparte per ricavarne i bisogni?

Criteria di competenza

Prende nota della richiesta della controparte fin dall'inizio.

Pone domande specifiche per comprendere appieno la richiesta.

Attraverso il linguaggio del corpo e le espressioni affermative (come «ah», «mhm») mostra alla sua controparte che sta ascoltando attivamente.

Alla fine, riassume brevemente la richiesta con parole sue, sulla base dei suoi appunti.

Trae le esigenze appropriate in base alla richiesta e alle aspettative della sua controparte.

Chiede sempre all'altra persona di confermare ciò che ha detto.



1.6 Domanda guida 3

Riesce a gestire in modo mirato tutte le richieste dei clienti?

Criteria di competenza

Si attiene sempre agli accordi discussi e alle linee guida aziendali.

Si occupa della richiesta il più rapidamente possibile, evitando inutili tempi di attesa.

Informa la controparte di eventuali tempi di attesa e gli/le offre qualcosa da bere.

Informa tempestivamente la controparte dei ritardi e della procedura successiva.

Inoltra tutte le richieste che non rientrano nella sua area di competenza alla persona di contatto appropriata.