

Incarico pratico

Illustrare i vantaggi per i clienti

Competenza operativa d2: condurre colloqui di informazione e consultazione con clienti e fornitori

Situazione di partenza

Il tuo obiettivo nel colloquio di consulenza è quello di mostrare al tuo interlocutore diverse soluzioni possibili per le sue esigenze, in modo che possa prendere una decisione. Il fattore decisivo è sempre il beneficio che la tua controparte può trarre dalle tue varianti di soluzione.

Questo incarico pratico ti aiuta a presentare abilmente le soluzioni e a illustrarne i vantaggi alla tua controparte.

Compito

Compito parziale 1:	par-	Pensa alle esigenze per le quali le persone si rivolgono più spesso a te. Crea una panoramica a partire da questo. Pensa poi a quali soluzioni puoi offrire a queste esigenze. Quali sono i vantaggi e gli svantaggi delle tue proposte per la tua controparte? Aggiungili alla tua panoramica.
---------------------	------	---

Compito parziale 2:	par-	Chiedi ai tuoi colleghi come conducono i colloqui di consulenza. Scopri da loro come presentano le possibili soluzioni. Riporta per iscritto le tue constatazioni nel riepilogo del compito parziale 1.
---------------------	------	---

Compito parziale 3:	par-	Ora conduci almeno tre colloqui di consulenza nella tua azienda con clienti o fornitori. Spiega le soluzioni proposte in modo che la tua controparte comprenda i suoi vantaggi come cliente. Integra le constatazioni raccolte nei compiti parziali precedenti.
---------------------	------	---

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

Indicazioni per la soluzione

Discuti con la tua formatrice professionale 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.