

Incarico pratico

Gestire le obiezioni

Competenza operativa d3: condurre colloqui di consulenza e trattativa con clienti o fornitori

D3.3: Sono in grado di condurre i colloqui di trattativa in modo costruttivo?

Situazione di partenza

Nei colloqui di consulenza può sempre capitare che i clienti sollevino obiezioni. Per questo è utile avere una buona preparazione e una linea di argomentazione strutturata.

Questo compito pratico ti aiuterà ad affrontare le obiezioni in modo obiettivo e concreto nei colloqui di consulenza.

Compito

Compito parziale 1 par- Ti è mai capitato che un/una cliente sollevasse un'obiezione che non hai saputo gestire adeguatamente? Oppure hai osservato situazioni del genere nei colloqui di consulenza? Prendi nota di queste obiezioni.

Scegli quindi un prodotto della tua banca e pensa a tre possibili obiezioni che i/le clienti potrebbero sollevare.

Aggiungi le possibili obiezioni al tuo elenco.

Compito parziale 2: par- Pensa ad alcune argomentazioni contrarie alle diverse obiezioni e annotale. Chiedi ai tuoi colleghi, alle tue colleghe, alla tua formatrice o al tuo formatore in che modo affrontano queste obiezioni. Integra la tua lista e compila così un argomentario per ogni obiezione.

Compito parziale 3: par- Applica l'argomentario in uno o più colloqui di consulenza con un/una cliente o in un colloquio di simulazione con il formatore o la formatrice. Argomenta in modo obiettivo e sostieni le tue affermazioni con argomentazioni tecniche.

Compito parziale 4: par- Rivedi il tuo colloquio e discuti dei risultati con il tuo supervisore. Se necessario, aggiungi altri punti al tuo argomentario.

Compito par- Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione
ziale 5: dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Informati sugli attuali sviluppi economici e di mercato per trovare argomenti contro le obiezioni.

Chiedi a un/una collega di descrivere un colloquio di consulenza che ha avuto in passato.

Chiedigli/le quali esperienze e quali spunti di riflessione ha tratto da questa esperienza.

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.