



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

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

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Sono in grado di ricevere, rispondere o inoltrare richieste di informazioni attraverso i canali digitali in modo sempre adeguato alla situazione?

Criteri di competenza

Mi procuro continuamente e attivamente informazioni aggiornate su processi e prodotti della mia azienda attraverso vari canali.

Pongo domande mirate, ascolto attivamente e prendo appunti fin dall'inizio.

Trasmetto le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Rispondo in modo completo e comprensivo a tutte le esigenze del/della mio/a interlocutore/trice e, se necessario, gli/le consiglio di rivolgersi a un altro servizio.

Mi assicuro che alla fine del colloquio tutte le preoccupazioni del/della cliente siano state affrontate e che i passi successivi siano chiari.

Mi attengo costantemente alle linee guida legali e operative quando comunico attraverso i canali digitali.



1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di valutare in modo costruttivo le riunioni attraverso i canali digitali?

Criteri di competenza

Valuto il colloquio informativo autonomamente subito dopo la sua conclusione.

Rifletto sulle mie competenze di consulenza, riconosco le lacune nel mio livello di informazione e le colmo in modo proattivo.

Richiedo attivamente il feedback della mia controparte.

Affronto i feedback negativi in modo costruttivo.

Traggo misure di miglioramento adeguate per i colloqui futuri e ne discuto con il superiore.

1.3 Domanda guida 3

Preparo i colloqui di consulenza attraverso i canali digitali in modo completo e mirato?

Criteri di competenza

Mi metto nei panni della mia controparte leggendo le informazioni del/della cliente e identificando le lacune per cogliere le sue esigenze in modo olistico.

Consulto il mio supervisore riguardo la procedura, i prezzi e i dati contrattuali.

Illustro le possibili soluzioni e formulo argomentazioni efficaci, al fine di dimostrare i vantaggi per il/la cliente e confutare eventuali obiezioni.

Visualizzo le soluzioni proposte in modo comprensibile.

Preparo per tempo la documentazione e gli strumenti necessari per il colloquio di consulenza.



1.4 Domanda guida 4

Conduco i colloqui di consulenza attraverso i canali digitali con tutti/e i/le clienti e i/le fornitori/trici in modo competente e professionale?

Criteri di competenza

Presento me stesso/a e l'istituto, creo un'atmosfera piacevole per la conversazione e illustro lo svolgimento del colloquio.

Attraverso domande mirate e un ascolto attivo, raccolgo le esigenze e il profilo del/della cliente e prendo appunti fin dall'inizio.

Riassumo le preoccupazioni del/della cliente, mostro tutte le possibili varianti di soluzione in modo comprensibile e orientato al/alla cliente e spiego i benefici della soluzione proposta con tutti i suoi pro e contro in modo adeguato al/alla destinatario/a.

Utilizzo strumenti di supporto alla consulenza in modo orientato al/alla cliente.

Al termine del colloquio, mi assicuro che tutte le domande siano state risposte e che la procedura successiva sia chiara.

Strutturo il processo decisionale per la mia controparte in modo orientato agli obiettivi.

Affronto con comprensione tutte le obiezioni della mia controparte.

Nel contatto con i/le clienti mi attengo costantemente alle linee guida legali e aziendali.



Effettuare una valutazione esterna

1.5 Domanda guida 1

È in grado di ricevere, rispondere o inoltrare richieste di informazioni attraverso i canali digitali in modo sempre adeguato alla situazione?

Criteria di competenza

Si procura attivamente informazioni aggiornate su processi e prodotti della sua azienda attraverso vari canali.

Pone domande mirate, ascolta attivamente e prende appunti fin dall'inizio.

Presenta le informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Risponde in modo completo e comprensivo a tutte le esigenze della sua controparte e, se necessario, le consiglia di rivolgersi a un altro servizio.

Si assicura che, al termine del colloquio, tutte le preoccupazioni del/della cliente siano state affrontate e che i passi successivi siano chiari.

Si attiene costantemente alle linee guida legali e operative quando comunica attraverso i canali digitali.

1.6 Domanda guida 2

È in grado di valutare in modo costruttivo i colloqui condotti attraverso i canali digitali?

Criteria di competenza

Valuta il colloquio autonomamente subito dopo la sua conclusione.

Riflette sulla propria competenza di consulenza, riconosce le lacune nel proprio livello di informazione e le colma in modo proattivo.

Richiede attivamente il feedback della controparte.

Affronta i feedback negativi in modo costruttivo.



Trae misure di miglioramento adeguate per i colloqui futuri e ne discute con il superiore.

1.7 Domanda guida 3

Prepara i colloqui di consulenza attraverso i canali digitali in modo completo e mirato?

Criteri di competenza

Si mette nei panni della sua controparte, leggendo le informazioni del/della cliente e identificando le lacune per coglierne le esigenze in modo olistico.

Consulta il suo supervisore riguardo la procedura, i prezzi e i dati contrattuali.

Illustra le possibili soluzioni e formula argomentazioni efficaci, al fine di dimostrare i vantaggi per il/la cliente e confutare eventuali obiezioni.

Visualizza le soluzioni proposte in modo comprensibile.

Prepara per tempo la documentazione e gli strumenti necessari per il colloquio di consulenza.

1.8 Domanda guida 4

Conduce colloqui di consulenza attraverso i canali digitali con tutti i/le clienti e i/le fornitori/trici in modo competente e professionale?

Criteri di competenza

Presenta se stesso/a e l'istituto, crea un'atmosfera piacevole per la conversazione e illustra lo svolgimento del colloquio.

Attraverso domande mirate e un ascolto attivo, raccoglie le esigenze e il profilo del/della cliente e prende appunti fin dall'inizio.

Riassume le preoccupazioni del/della cliente, mostra le possibili soluzioni in modo comprensibile e orientato al/alla cliente e spiega i vantaggi della soluzione proposta con tutti i suoi pro e contro in modo adeguato al/alla destinatario/a.



Utilizza gli strumenti di supporto alla consulenza in modo orientato al/alla cliente.

Al termine del colloquio, si assicura che tutte le domande siano state risposte e che la procedura successiva sia chiara.

Struttura il processo decisionale per la sua controparte in modo orientato agli obiettivi.

Affronta con comprensione tutte le obiezioni della controparte.

Nel contatto con i/le clienti si attiene costantemente alle linee guida legali e aziendali.