

## Incarico pratico

---

### Impostare il contatto personale

---

Competenza operativa d1: ricevere richieste da clienti o fornitori

d.1.2: Sono in grado di registrare tutte le richieste della sua controparte per ricavarne i bisogni?

#### Situazione di partenza

---

Nel tuo settore di lavoro hai un contatto personale con i clienti. Come professionista della tua azienda, hai la responsabilità di far sentire tutti a proprio agio fin dal primo momento. Pertanto, il contatto deve essere il più piacevole possibile.

Le situazioni possibili sono:

- Spiegare i servizi digitali
- Fornire assistenza clienti in loco (ad es. bancomat)
- Fornire informazioni sull'e-banking

Questo incarico pratico ti aiuterà a rendere il contatto personale con la clientela professionale e a misura di cliente fin dal primo momento.

#### Compito

---

---

Compito parziale 1	par-	Pensa a quali esigenze possono avere i clienti in situazioni diverse. Crea una panoramica delle possibili situazioni, delle esigenze dei clienti e delle relative basi normative.
--------------------	------	---

---

Compito parziale 2:	par-	Cerca di capire cosa comporta una buona comunicazione con il tuo interlocutore e quali domande puoi porre per scoprire quali sono le esigenze del cliente. Stila un elenco di frasi che ti serviranno da guida per la riflessione.
---------------------	------	--

---

Compito parziale 3:	par-	Rispondi a tre richieste di informazioni poste personalmente dai clienti secondo le tue linee guida operative e utilizzando l'elenco di frasi del compito parziale 2. Chiedi un feedback al tuo responsabile per la formazione pratica.
---------------------	------	---

---

Compito parziale 4:	par-	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**

---

Pensa alle tue esperienze positive come cliente. Quale appellativo ti ha fatto piacere o ti ha emozionato? Quali frasi ti hanno dato fastidio?

Osserva i tuoi colleghi di lavoro in situazioni di contatto personale con i clienti e rifletti su cosa funziona bene e quali sono le difficoltà.

### **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.