



3° anno di tirocinio

Preparare un colloquio di consulenza impegnativo

Lavoro pratico

Competenza operativa d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)

Situazione iniziale

Le situazioni di consulenza impegnative ti offrono un'eccellente opportunità di presentare il lato migliore di te stesso e della tua azienda. Puoi ottenere questo risultato se i clienti sono soddisfatti della tua consulenza e ne traggono vantaggio.

Utilizza questo lavoro pratico per esercitarti nei colloqui di consulenza impegnativi e migliorare il tuo comportamento nelle situazioni future.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Interpella il tuo superiore riguardo al tema dei colloqui di consulenza impegnativi. Chiedi, p. es.,

- in cosa consiste un colloquio di consulenza impegnativo.
- come si pone, dal punto di vista professionale, il tuo superiore nei colloqui di consulenza impegnativi.
- quali sono le formule per il successo nei colloqui di consulenza impegnativi.

Riassumi le tue conoscenze.

Insieme al tuo superiore, definisci poi un colloquio di consulenza impegnativo che tu possa condurre.

Compito parziale 2 Prepara accuratamente il colloquio di consulenza impegnativo, p. es.:

- abbozzando diverse varianti di soluzioni, inclusi i relativi vantaggi e svantaggi
- visualizzando le proposte di soluzioni
- riflettendo sull'utilità per il cliente
- preparando i documenti importanti
- esaminando le offerte della concorrenza e analizzandone i vantaggi e gli svantaggi.

Compito parziale 3 Esegui ora il colloquio di consulenza impegnativo.



-
- Fai attenzione a un corretto avvio del colloquio.
 - Durante il colloquio, applica in modo oculato le diverse tecniche di conduzione del colloquio.
 - Concludi il colloquio in modo professionale.
-

Compito parziale 4 Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la risoluzione

Mantieni in ogni caso un atteggiamento obiettivo e non spazientirti con i clienti troppo esigenti.

Organizzazione

Esegui il tuo lavoro pratico direttamente nell'ambito della tua attività lavorativa quotidiana, sulla base di un caso concreto o di una situazione pratica concreta.

Per la documentazione della tua procedura impiegherai 30-90 minuti, a seconda del carico di lavoro.