



3° anno di tirocinio

Eeguire un colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera

Lavoro pratico

Competenza operativa d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)

Situazione iniziale

Ci sono diverse tecniche di colloquio che ti aiutano a condurre con successo un colloquio di vendita anche in lingua straniera. Proprio quando i clienti sollevano pesanti obiezioni, dovresti avvalerti di diverse tecniche per affrontare e gestire tali obiezioni. In questo lavoro pratico hai l'occasione di esercitarti nelle situazioni di vendita più difficili in lingua straniera nella tua quotidianità lavorativa.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Informati su quali colloqui di vendita particolarmente impegnativi si svolgono solitamente nella tua azienda. Interpella in proposito i tuoi colleghi e compila un elenco avvalendoti delle loro risposte.

Compito parziale 2 Fai una ricerca per capire se nella tua azienda esistono determinate direttive su come condurre i colloqui di vendita più impegnativi. Raccogli tutte le linee guida e le direttive emanate dalla tua azienda e registra i risultati in una tabella.

Compito parziale 3 Insieme al tuo superiore, definisci un colloquio di vendita impegnativo che tu possa condurre in lingua straniera.

Compito parziale 4 Prepara in modo esauriente il colloquio di vendita, senza dimenticare i seguenti punti:

- Concorda con il tuo superiore la configurazione dei prezzi e i dati contrattuali.
- Elabora soluzioni o prodotti adatte/i.
- Redigi una bozza di offerta.
- Predisponi i documenti importanti.
- Annota le parole importanti in lingua straniera che potrebbero ricorrere nel colloquio.

Compito parziale 5 Esegui con competenza il colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera. Nell'occasione, cerca di conquistare la fiducia del cliente. Impiega le seguenti tecniche secondo necessità:



-
- Tecniche di domanda
 - Narrazione
 - Argomentazioni di utilità
 - Affrontare le obiezioni
 - Riconoscere il momento giusto per concludere il colloquio
-

Compito parziale 6 Riesamina il colloquio di vendita annotando i punti importanti o svolgendo i compiti concordati.

Compito parziale 7 Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la risoluzione

Rivolgiti a un superiore per ricevere aiuto se qualcosa nel colloquio di vendita impegnativo non ti è chiaro o se hai delle incertezze.

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.