

Incarico pratico

Ricevere e inoltrare richieste

Competenza operativa d1: ricevere e inoltrare richieste da parte di clienti e fornitori

d.1.1. Imposto il contatto con il cliente in modo orientato al servizio?

Situazione di partenza

Indipendentemente dal fatto che si tratti di un cliente o di un collaboratore, a tutti fa piacere che propria richiesta venga esaudita o elaborata nel più breve tempo possibile. Per questo motivo, in qualità di professionista, ricevi le richieste dei gruppi di riferimento interessati e le inoltri il più rapidamente possibile se non puoi occupartene personalmente.

Questo incarico pratico ti aiuterà ad accogliere e inoltrare le richieste in modo professionale.

Compito

Compito parziale 1	par-	Pensa a tre esigenze comuni che non puoi soddisfare da solo/a. Non importa se il contatto avviene di persona, per telefono o in modo digitale.
--------------------	------	--

Compito parziale 2:	par-	Per ognuno dei tre esempi, sviluppa una lista di controllo su come procedere per accogliere la richiesta e su come inoltrarla.
---------------------	------	--

Compito parziale 3:	par-	Affronta almeno tre diversi problemi della vita reale attraverso diversi canali di comunicazione. Se possibile, segui le istruzioni del compito parziale 2. Integra queste istruzioni in base alla tua esperienza.
---------------------	------	--

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

Quando segui le istruzioni passo-passo, pensa non solo a «cosa» stai facendo, ma anche a «come» lo stai facendo, ad esempio parlando ad alta voce e chiaramente, sorridendo, rivolgendoti alle persone per nome. Inoltre, considera che ci sono normative di legge da rispettare.

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.