

## Incarico pratico

---

### Impostare il contatto digitale

---

Competenza operativa d1: ricevere richieste da clienti o fornitori

#### Situazione di partenza

---

Clients esterni, fornitori o colleghi ti contattano ogni giorno attraverso diversi canali. 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. Questo incarico pratico ti aiuterà a rendere il contatto con i clienti via e-mail o chat professionale e a misura di cliente fin dal primo momento.

#### Compito

---

---

Compito parziale 1:	par-	Pensa a quali canali di comunicazione vengono utilizzati per contattare i clienti nella tua azienda. Crea una panoramica di tutti i canali di comunicazione, dei diversi contatti con i clienti e delle linee guida aziendali.
---------------------	------	--

---

Compito parziale 2:	par-	Pensa a cosa comporta una buona comunicazione con il tuo interlocutore via e-mail o chat. Stila un elenco di frasi che ti serviranno da guida per la riflessione.
---------------------	------	---

---

Compito parziale 3:	par-	Rispondi a tre e-mail o richieste di chat secondo le linee guida della tua azienda e utilizzando l'elenco di formulazioni del compito parziale 2. Chiedi un feedback al tuo formatore professionale.
---------------------	------	--

---

Compito parziale 4:	par-	Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.
---------------------	------	--

---

#### 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?

Leggi il primo contatto via e-mail o chat dei tuoi colleghi di lavoro e prendi spunto per i tuoi contatti con i clienti.

## **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.