



3° anno di tirocinio

---

## Condurre efficacemente un colloquio di reclamo

---

### 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

In quanto specialista del settore commerciale, devi far sì che le tue clienti siano soddisfatte di te e della tua azienda. In caso di reclami, questo obiettivo rappresenta un compito impegnativo. P. es., quando i clienti sono irritati o ti aggrediscono verbalmente.

Nel contempo, ogni reclamo è però anche un'opportunità per migliorarti e per convincere il cliente riguardo alla tua azienda.

Con questo lavoro pratico ti eserciterai a gestire i reclami in modo professionale.

#### Descrizione del compito

**Compito parziale 1** Fai una ricerca sulle direttive aziendali riguardanti la gestione dei reclami. Fatti un promemoria con i punti più importanti (p. es. regole per il cambio della merce, disposizioni in tema di garanzia).

**Compito parziale 2** Impiegando il promemoria di cui al compito parziale 1, elabora autonomamente almeno due casi di reclamo da parte di clienti. Inoltre, fai attenzione ai seguenti punti:

- Ascolta attentamente.
- Prendi sul serio la richiesta della cliente.
- Rimani gentile.
- Non perdere la calma.
- Offri una soluzione.

**Compito parziale 3** Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

---

#### Indicazioni per la risoluzione

- Affronta in modo positivo i colloqui di reclamo. I tuoi clienti ricorderanno più facilmente un colloquio di reclamo gestito professionalmente piuttosto che un normale colloquio di vendita o di consulenza.



- Quando ti occupi di reclami, analizza in modo mirato le situazioni e le esigenze delle tue clienti. Guarda le cose dal loro punto di vista e mostra rincrescimento per l'accaduto.

### **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.