

## Incarico pratico

### «Ricevere e inoltrare le richieste dei clienti in modo digitale»

#### **d2: condurre colloqui di informazione e consulenza con clienti e fornitori**

d.2.1 Sono in grado di ricevere, rispondere o inoltrare richieste di informazioni attraverso i canali digitali in modo sempre adeguato alla situazione?

#### **Situazione di partenza**

I clienti attuali o i potenziali nuovi clienti ci contattano su diversi canali digitali. In qualità di persona di contatto, rispondi alle domande o le inoltri all'ufficio competente.

Ad esempio nelle situazioni elencate qui di seguito.

- I clienti attuali desiderano ricevere informazioni sul proprio deposito
- La persona delegata da un cliente ha domande da porre sulla carta di credito
- Accogliere le richieste dagli uffici interni

Il contatto deve essere il più piacevole possibile. In qualità di prima persona di contatto, ogni volta lasci al cliente un'impressione duratura (sul datore di lavoro). Questo è anche associato a requisiti legali.

Utilizza questo incarico pratico per accogliere le richieste digitali di clienti attuali o nuovi su diversi canali in modo adeguato alla situazione, rispettando i requisiti operativi e legali.

#### **Compito**

Compito parziale 1	Chiediti su quali canali di comunicazione digitali può aver luogo un contatto con i clienti della 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:	Pensa a cosa comporta una buona comunicazione con il tuo interlocutore attraverso i canali digitali. Stila un elenco generale delle frasi che ti serviranno da guida per la riflessione. Tieni conto delle diverse fasi della conversazione.
Compito parziale 3:	A seconda del canale digitale, si applicano basi giuridiche o accordi differenti. Preparati a tutte le situazioni familiarizzando con le direttive. Come risultato, crea una panoramica.
Compito parziale 4:	Elabora tre richieste di informazioni digitali da parte dei clienti in conformità con le basi giuridiche. Chiedi un feedback al tuo responsabile per la formazione pratica.

Compito parziale 5: Documenta il tuo procedimento per iscritto. Procedi come segue:

1. Descrivi innanzitutto la situazione iniziale dell'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**

Familiarizza prima con gli strumenti tecnici (ad esempio, leggi il manuale, fai pratica con un/una collega).

Se non sei sicuro dei requisiti normativi, consulta il materiale di formazione della tua azienda. Puoi trovare informazioni anche nel materiale didattico del corso interaziendale.

### **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.