

Incarico pratico

Ricevere richieste

Competenza operativa d1: ricevere richieste da clienti o fornitori

Situazione di partenza

Nel tuo lavoro accogli le richieste di clienti esterni, fornitori o colleghi di lavoro. È importante riconoscere il prima possibile l'esigenza alla base della richiesta. In questo modo il tuo interlocutore si sentirà compreso e in buone mani.

Questo incarico pratico ti aiuta a utilizzare domande mirate per cogliere il problema nel modo più concreto possibile.

Compito

Compito ziale 1:	par-	Pensa alle richieste per cui ti contattano i clienti esterni, i fornitori o i colleghi. Quali sono le più frequenti? Assegnale ai gruppi di persone corrispondenti. Riporta il tutto in una tabella chiara.
---------------------	------	---

Compito ziale 2:	par-	Per ciascuna delle richieste, pensa a tre domande che ti permettono di identificare in modo inequivocabile l'esigenza.
---------------------	------	--

Compito ziale 3:	par-	Ora applica le domande raccolte nel compito 2 a tre contatti con clienti esterni. Chiediti poi se le domande si sono rivelate efficaci.
---------------------	------	---

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

Indicazioni per la soluzione

Mettiti nei panni del tuo interlocutore. Pensa alle tue esigenze e alle domande che vorresti fossero poste da un professionista.

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.