



## **Impiegato/a commerciale AFC**

---

### **Griglia di competenza**

---

#### **d4: mantenere i rapporti con i clienti o i fornitori**

---

##### **Effettuare un'autovalutazione**

###### **1.1 Domanda guida 1**

---

Mi informo in modo esauriente su come costruire e mantenere i rapporti con i clienti o i fornitori della mia azienda?

###### **Criteri di competenza**

---

Descrivo tutti i punti di contatto a mia disposizione per costruire relazioni con i clienti o i fornitori nella mia azienda.

---

Rispetto tutte le linee guida e gli standard specifici dell'azienda.

---

Spiego tutte le attività orientate al servizio e al cliente che mi vengono richieste.

---

Cito le differenze nella creazione di un rapporto con i clienti e con i fornitori.

---

###### **1.2 Domanda guida 2**

---

Sostengo efficacemente il/la consulente dei/delle clienti per relazioni nel contesto professionale sempre soddisfacenti e meritevoli di fiducia per la sua controparte?

###### **Criteri di competenza**

---

Sostengo efficacemente il/la consulente dei/delle clienti per la preparazione degli incontri con i/le clienti con esigenze complesse.

---

Mi rivolgo alla mia controparte in modo individuale e con un tocco personale, senza oltrepassare i limiti professionali.



Coordino gli appuntamenti in modo efficiente, preparo i documenti necessari e mi occupo in modo affidabile delle attività amministrative prima, durante e dopo la consulenza.

---

Presento la mia azienda all'esterno sempre in modo positivo e orientato al servizio.

### **1.3 Domanda guida 3**

---

Sono in grado di coltivare la relazione con i/le miei/mie clienti e fornitori/trici a lungo termine?

#### **Criteri di competenza**

---

Fornisco sempre un servizio eccellente alle mie controparti per superare le loro aspettative e sono in grado di fornire informazioni specialistiche a clienti con esigenze complesse sui seguenti temi: servizi di base, investimenti, finanziamenti, previdenza.

---

Spiego con competenza ai/alle clienti con esigenze complesse l'impatto degli sviluppi economici e di mercato sui loro prodotti.

---

Partecipo attivamente agli eventi aziendali e mi rivolgo a clienti e fornitori in modo aperto e cordiale.

---

Applico le misure aziendali per la fidelizzazione dei clienti e il mantenimento dei rapporti con i fornitori in modo promettente.

---

Chiedo attivamente se la mia controparte è soddisfatta e dalle sue risposte traggio le opportune misure di miglioramento.

### **1.4 Domanda guida 3**

---

Sono in grado di ricavare misure di miglioramento adeguate dal feedback dei clienti e dalla riflessione per il futuro e ad attuarle in modo promettente?

#### **Criteri di competenza**

---

Dal feedback dei clienti derivo misure di miglioramento mirate per una concezione dei contatti più personale.



Discuto le misure di miglioramento per la concezione dei contatti con il mio supervisore.

---

Implemento attivamente le misure di miglioramento.

---

Verifico se ho implementato le misure di miglioramento in modo attivo e promettente.

## **Effettuare una valutazione esterna**

### **1.5 Domanda guida 1**

---

Si informa in modo esauriente su come costruire e mantenere i rapporti con i clienti o i fornitori della sua azienda?

#### **Criteria di competenza**

---

Descrive tutti i punti di contatto a sua disposizione per costruire relazioni con i clienti o i fornitori della sua azienda.

---

Osserva tutte le linee guida e gli standard specifici dell'azienda, nonché le linee guida legali, soprattutto a contatto con clienti bancari/e con esigenze complesse.

---

Spiega tutte le attività orientate al servizio e al cliente che gli/le vengono richieste.

---

Cita le differenze nella creazione di un rapporto con i clienti e con i fornitori.

---

### **1.6 Domanda guida 2**

---

Gestisce sempre le relazioni nel contesto professionale in modo soddisfacente e affidabile per la controparte?

#### **Criteria di competenza**

---

Sostiene efficacemente il/la consulente dei/delle clienti per la preparazione degli incontri con i/le clienti con esigenze complesse.

---

Si rivolge alla controparte in modo individuale e con un tocco personale, senza oltrepassare i limiti professionali.



Coordina gli appuntamenti in modo efficiente, prepara i documenti necessari e si occupa in modo affidabile delle attività amministrative prima, durante e dopo la consulenza.

---

Fornisce un supporto esperto al/alla consulente dei/delle clienti per la valutazione degli sviluppi economici e di mercato. Fornisce valutazioni valide.

### **1.7 Domanda guida 3**

---

È in grado di mantenere il rapporto con i clienti e fornitori a lungo termine?

#### **Criteri di competenza**

---

Fornisce sempre un servizio eccellente alle sue controparti per superare le loro aspettative ed è in grado di fornire informazioni specialistiche a clienti con esigenze complesse sui seguenti temi: servizi di base, investimenti, finanziamenti, previdenza.

---

Spiega con competenza ai/alle clienti con esigenze complesse l'impatto degli sviluppi economici e di mercato sui loro prodotti.

---

Partecipa attivamente agli eventi aziendali e si rivolge a clienti e fornitori in modo aperto e cordiale.

---

Applica le misure aziendali per la fidelizzazione dei clienti e il mantenimento dei rapporti con i fornitori in modo promettente.

---

Chiede attivamente se la controparte è soddisfatta e dalle sue risposte trae le opportune misure di miglioramento.

### **1.8 Domanda guida 3**

---

È in grado di ricavare misure di miglioramento adeguate dal feedback dei clienti e dalla riflessione per il futuro e ad attuarle in modo promettente?

#### **Criteri di competenza**

---

Dal feedback dei clienti deriva misure di miglioramento mirate per una concezione dei contatti più personale.



Discute le misure di miglioramento per la concezione dei contatti con il supervisore.

---

Implementa attivamente le misure di miglioramento.

---

Verifica se ha implementato le misure di miglioramento in modo attivo e promettente.