

Incarico pratico

Rispondere alle obiezioni

Competenza operativa d2: condurre colloqui di informazione e consultazione con clienti e fornitori

Situazione di partenza

Non sempre la prima soluzione è la migliore. Il tuo interlocutore può fare obiezioni in qualsiasi momento. Come reagisci in questo caso? In modo professionale e cordiale! Questo incarico pratico ti aiuterà a gestire le obiezioni con abilità e a non ignorarle. In questo modo il tuo interlocutore si sentirà preso sul serio e si fiderà di te.

Compito

Compito parziale 1: Crea una panoramica dei problemi più frequenti e delle possibili soluzioni. Ora pensa a quali obiezioni potrebbe fare il tuo interlocutore alle singole soluzioni e a come reagire. Aggiungi queste considerazioni alla tua panoramica.

Compito parziale 2: Chiedi alla tua collega come gestisce le obiezioni durante i colloqui di consulenza. Riporta le tue constatazioni nella panoramica del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Ora conduci tu stesso/a almeno tre colloqui di consulenza. In caso di obiezioni, applica le idee e le constatazioni acquisite nei due compiti parziali precedenti.

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

Indicazioni per la soluzione

Discuti della tua panoramica con il tuo formatore professionale e chiedi ulteriori consigli su come affrontare le obiezioni professionalmente.

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.