



Impiegato/impiegata di commercio AFC

Griglia di competenze

d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «lingua nazionale»)

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda principale 1

Conduco in modo professionale i colloqui di consulenza complessi?

Criteri di competenza

Prima del colloquio di consulenza preparo sempre diverse varianti di soluzioni.

Prima dei colloqui di consulenza complessi, cerco sempre di prefigurarmi possibili scenari, difficoltà e domande del cliente.

Conduco in modo strutturato i colloqui di consulenza complessi, con l'ausilio di una guida al colloquio preparata in precedenza.

Con la clientela particolarmente esigente, applico in modo mirato le tecniche di comunicazione adatte, come p. es. l'ascolto attivo, la parafrasi, la conciliazione, le tecniche di domanda.

Nella mia scrupolosa analisi a posteriori del colloquio di consulenza, pianifico i passi successivi e ricavo le misure di miglioramento per i colloqui futuri.

1.2 Domanda principale 2

Eseguo i colloqui di vendita complessi orientandomi ai risultati?

Criteri di competenza

Durante la preparazione del colloquio di vendita abbozzo delle offerte ben comprensibili di prodotti o servizi.

Durante il colloquio di vendita perseguo costantemente, ma con attenzione verso il cliente, l'obiettivo della stipulazione di un contratto di vendita.

Cerco attivamente di conquistare la fiducia dei clienti esigenti, rafforzando sempre le loro decisioni e illustrando i vantaggi per il cliente.



Durante i colloqui di vendita più impegnativi applico efficacemente adeguate tecniche di colloquio, come p. es. la narrazione.

Anche se non riesco a realizzare la vendita, cerco comunque di offrire al cliente un'esperienza positiva. Per esempio, rafforzo nelle loro decisioni le clienti esigenti e rimango sempre gentile e disponibile.

1.3 Domanda principale 3

Sono in grado di condurre le trattative complesse in modo sistematico?

Criteri di competenza

Durante la preparazione rifletto razionalmente sugli scenari realistici e sulle varianti di negoziazione più adatte che posso applicare.

Preparo le mie linee argomentative in modo strutturato e logico.

All'inizio del colloquio utilizzo lo small talk in modo mirato e appropriato, in modo tale da creare una base positiva tra me e il mio interlocutore nella trattativa.

Durante il colloquio impiego in modo ragionato diverse tecniche di trattativa, come p. es. la riformulazione, le domande, il compromesso, il silenzio tattico.

Se durante il colloquio di trattativa sorgono forti obiezioni o addirittura conflitti, ricorro a tecniche di comunicazione orientate alla risoluzione e alla de-escalation.



Effettuare una valutazione esterna

1.1 Domanda principale 1

Conduce in modo professionale i colloqui di consulenza complessi?

Criteri di competenza

Prima del colloquio di consulenza prepara sempre diverse varianti di soluzioni.

Prima dei colloqui di consulenza complessi, cerca sempre di prefigurarsi possibili scenari, difficoltà e domande del cliente.

Conduce in modo strutturato i colloqui di consulenza complessi, con l'ausilio di una guida al colloquio preparata in precedenza.

Con la clientela particolarmente esigente applica in modo mirato le tecniche di comunicazione adatte, come p. es. l'ascolto attivo, la parafrasi, la conciliazione, le tecniche di domanda.

Nella sua scrupolosa analisi a posteriori del colloquio di consulenza, pianifica i passi successivi e ricava le misure di miglioramento per i colloqui futuri.

1.2 Domanda principale 2

Esegue i colloqui di vendita complessi orientandosi ai risultati?

Criteri di competenza

Durante la preparazione del colloquio di vendita abbozza delle offerte ben comprensibili di prodotti o servizi.

Durante il colloquio di vendita persegue costantemente, ma con attenzione verso il cliente, l'obiettivo della stipulazione di un contratto di vendita.

Cerca attivamente di conquistare la fiducia dei clienti esigenti, rafforzando sempre le loro decisioni e illustrando i vantaggi per il cliente.

Durante i colloqui di vendita più impegnativi applica efficacemente adeguate tecniche di colloquio, come p. es. la narrazione.

Anche se non riesce a realizzare la vendita, cerca comunque di offrire al cliente un'esperienza positiva. Per esempio, rafforza nelle loro decisioni le clienti esigenti e rimane sempre gentile e disponibile.



1.3 Domanda principale 3

È in grado di condurre le trattative complesse in modo sistematico?

Criteri di competenza

Durante la preparazione riflette razionalmente sugli scenari realistici e sulle varianti di negoziazione più adatte che può applicare.

Prepara le sue linee argomentative in modo strutturato e logico.

All'inizio del colloquio utilizza lo small talk in modo mirato e appropriato, in modo tale da creare una base positiva tra sé e il suo interlocutore nella trattativa.

Durante il colloquio impiega in modo ragionato diverse tecniche di trattativa, come p. es. la riformulazione, le domande, il compromesso, il silenzio tattico.

Se durante il colloquio di trattativa sorgono forti obiezioni o addirittura conflitti, ricorre a tecniche di comunicazione orientate alla risoluzione e alla de-escalation.
