

Modulo Situazione di apprendimento e di lavoro (SAL)

Rapporto di formazione (Ofor, art. 16 cpv. 3)

Situazione di apprendimento e di lavoro scelta n. 4 e descrizione:

Accogliere le richieste particolari e i reclami dei clienti allo sportello/nel servizio clienti e annotarle ai fini del miglioramento della qualità.

Persona in formazione

Cognome/nome

Anno di nascita/attinenza

Azienda

Nome/luogo

Reparto

Reception/servizio clienti

Formatrice/formatore

Periodo di osservazione

(almeno due mesi)

dal 15 settembre 20.. al 10 dicembre 20..

Data della convenzione

13 settembre 20..

Firma della formatrice/del formatore

Firma della persona in formazione

Valutazione:

Nota competenza professionale 1	4.5			
Nota competenza professionale 2	5.0			
Nota competenza metodologica	4.5			
Nota competenza sociale e personale	5.5			
Totale delle note		: 4	= 4.875	5.0

Nota complessiva SAL
(punto o mezzo punto)

Osservazioni risultanti dal colloquio di valutazione:

La signora ... ha fatto progressi. È portata per il contatto con i clienti. Considerare maggiormente le esperienze fatte e utilizzare sistematicamente come supporto le liste di controllo.

Data del colloquio di valutazione

12 dicembre 20..

Firma della formatrice/del formatore

Firma della persona in formazione

Firma della/del rappresentante legale

A) Valutazione delle competenze professionali

Competenza professionale 1	Criteri di valutazione (che cosa mi aspetto in qualità di formatore)
<p>1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti Con i clienti conduco colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi. Impiego in modo mirato le mie conoscenze di prodotti e servizi e procedo seguendo le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – preparare il colloquio con il cliente; – condurre il colloquio con il cliente (identificarne i bisogni, presentare varianti, illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte, confutare possibili obiezioni, fissare l'ulteriore procedura da seguire); – documentare il colloquio e controllarne l'esito. 	<p><i>Il colloquio è preparato con i documenti appropriati.</i></p> <p><i>Il colloquio con il cliente è condotto in modo mirato e orientato al cliente, in osservanza degli aspetti seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – identificare i bisogni; – presentare varianti; – illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte; – confutare possibili obiezioni; – presentare argomentazioni rilevanti; – tenere conto delle esigenze del cliente; – fissare l'ulteriore procedura da seguire. <p><i>Il colloquio con il cliente è documentato in maniera chiara insieme agli accordi presi (appunti, offerta, conferma dell'incarico).</i></p>
<p>Valutazione con motivazione e indicazioni relative a criteri di valutazione non considerati o criteri supplementari specifici dell'azienda <i>Colloquio con il cliente condotto molto bene.</i> <i>È comunque necessario migliorare le conoscenze dei prodotti e dei servizi. In tal modo si acquista più sicurezza per confutare le obiezioni e mostrare i vantaggi delle soluzioni proposte.</i> <i>In caso di dubbi prenderne nota e discuterne con il superiore.</i></p>	
<p>Nota competenza professionale 1: 4.5</p>	

Competenza professionale 2 Obiettivo di valutazione scelto	Criteri di valutazione (che cosa mi aspetto in qualità di formatore)
<p>1.1.3.3 Gestire reclami di clienti Accolgo i reclami dei clienti in maniera cordiale e professionale. Individuo soluzioni e le discuto con i clienti e con i miei superiori in maniera di individuare la procedura da seguire. Metto in atto soluzioni appropriate e ne verifico l'efficacia e la soddisfazione dei clienti.</p>	<p><i>I reclami sono accolti in maniera cordiale e adeguata.</i></p> <p><i>Le soluzioni elaborate e attuate soddisfano il cliente ed eventuali altre parti interessate.</i></p>
<p>Valutazione con motivazione e indicazioni relative a criteri di valutazione non considerati o criteri supplementari specifici dell'azienda <i>Come da accordo solo il criterio di valutazione «Accogliere i reclami».</i> <i>Buona qualità degli appunti sul colloquio. Non dimenticare la data, alcune formulazioni potrebbero essere più precise per andare al punto della questione.</i></p>	
<p>Nota competenza professionale 2: 5.0</p>	

B) Valutazione della competenza metodologica

Competenza metodologica scelta	Criteri di valutazione (che cosa mi aspetto in qualità di formatore)
2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza <i>Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:</i> <ul style="list-style-type: none"> – definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori; – identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori; – elaborando proposte di soluzione adeguate; – ottenendo buoni risultati per le diverse parti coinvolte. 	<i>Per l'attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni sono impiegati metodi efficaci e in funzione dei destinatari e delle circostanze. Ciò accade se:</i> <ul style="list-style-type: none"> – vengono definite le esigenze e i punti di vista; – i messaggi verbali e non verbali degli interlocutori sono riconosciuti e compresi; – vengono elaborate proposte di soluzione appropriate; – i risultati sono positivi e soddisfano tutte le parti coinvolte.
Valutazione con motivazione e indicazioni relative a criteri di valutazione non considerati o criteri supplementari specifici dell'azienda <i>Tra un colloquio e l'altro sono stati osservati dei progressi. Definire meglio i bisogni, allestire una serie di domande da usare come lista di controllo.</i> <i>Sa cosa sono i messaggi verbali e non verbali ma non ne tiene ancora sufficientemente conto durante i colloqui. Prendere nota dei principali messaggi verbali e non verbali, passarli in rassegna dopo il colloquio e riflettere su quali sono stati affrontati e in che modo si è reagito.</i>	
Nota competenza metodologica: 4.5	

Competenza sociale e personale scelta	Criteri di valutazione (che cosa mi aspetto in qualità di formatore)
3.4 Forme comportamentali <i>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:</i> <ul style="list-style-type: none"> – con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscienziosamente; – adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e presentandomi in funzione della situazione; – rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta; – trattando le persone con la cortesia e il rispetto dovuti. 	<i>Si comporta in conformità con le regole di cortesia chi:</i> <ul style="list-style-type: none"> – si mostra puntuale, affidabile e ordinato; – adegua il proprio aspetto alle norme aziendali o dell'organizzazione e si presenta in funzione della situazione; – adotta un comportamento cortese che si riflette anche nella comunicazione orale e scritta; <i>nelle relazioni con gli altri si comporta con decoro, rispetto e correttezza.</i>
Valutazione con motivazione e indicazioni relative a criteri di valutazione non considerati o criteri supplementari specifici dell'azienda <i>Le forme comportamentali e l'aspetto sono esemplari.</i> <i>L'ordine può essere ulteriormente migliorato. Lasciare gli atti e i documenti classificati secondo settore/cliente/argomento sulla scrivania o metterli in un cassetto. In questo modo è più facile trovarli quando la persona in formazione è a scuola o nei corsi interaziendali.</i>	
Nota competenza sociale e personale: 5.5	