Ulisse

Soft Skills for Employability

ATTENZIONE AL CLIENTE

Ulisse Soft Skills for Employability

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Università di Pisa

University of Latvia Anno 1919

Universitas Miguel Hernández

P. Porto ISCAP

ERREQUADRO Research over Research

PERCHÉ?

Vuoi fare lo scrittore? *Charles Bukowski*

CHI È IL CLIENTE?

- Una persona che acquista beni o servizi da un negozio o da un'azienda (Il Sig. Harrison era un cliente abituale del Golden Lion)

- Una persona con caratteristiche specifiche con cui si ha a che fare («è un cliente difficile»)

Un **individuo** o un'**impresa** che acquista beni o servizi di un'altra azienda.

COSA SIGNIFICA ATTENZIONE AL CLIENTE

- Prestare molta attenzione ai **bisogni** e alle **opinioni** dei clienti.

- <u>Spiegazione più dettagliata:</u>

L'attenzione al cliente è una **filosofia aziendale** che pone il cliente al **centro** di tutte le decisioni dello sviluppo e della gestione dell'azienda.

È anche un approccio di marketing che coinvolge i prodotti e i servizi da sviluppare intorno alle **preferenze del cliente.**

Esercizio «Le nostre ipotesi»

- **«Oggi mi sono svegliata presto!»**
  A che ora si è svegliata?

- **«Fuma troppe sigarette al giorno»**
  Quante sigarette fuma al giorno?

- **«In questo periodo sono in sovrappeso»**
  Quanto pesa?

- **«Ha un ottimo stipendio»**
  Quanto guadagna?

CHI È IL TUO CLIENTE?

Il tuo capo

I colleghi

Altre istituzioni simili

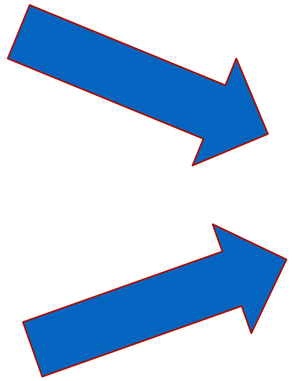
CHI È IL CLIENTE?

Cliente individuale

- Scelta individuale

Azienda

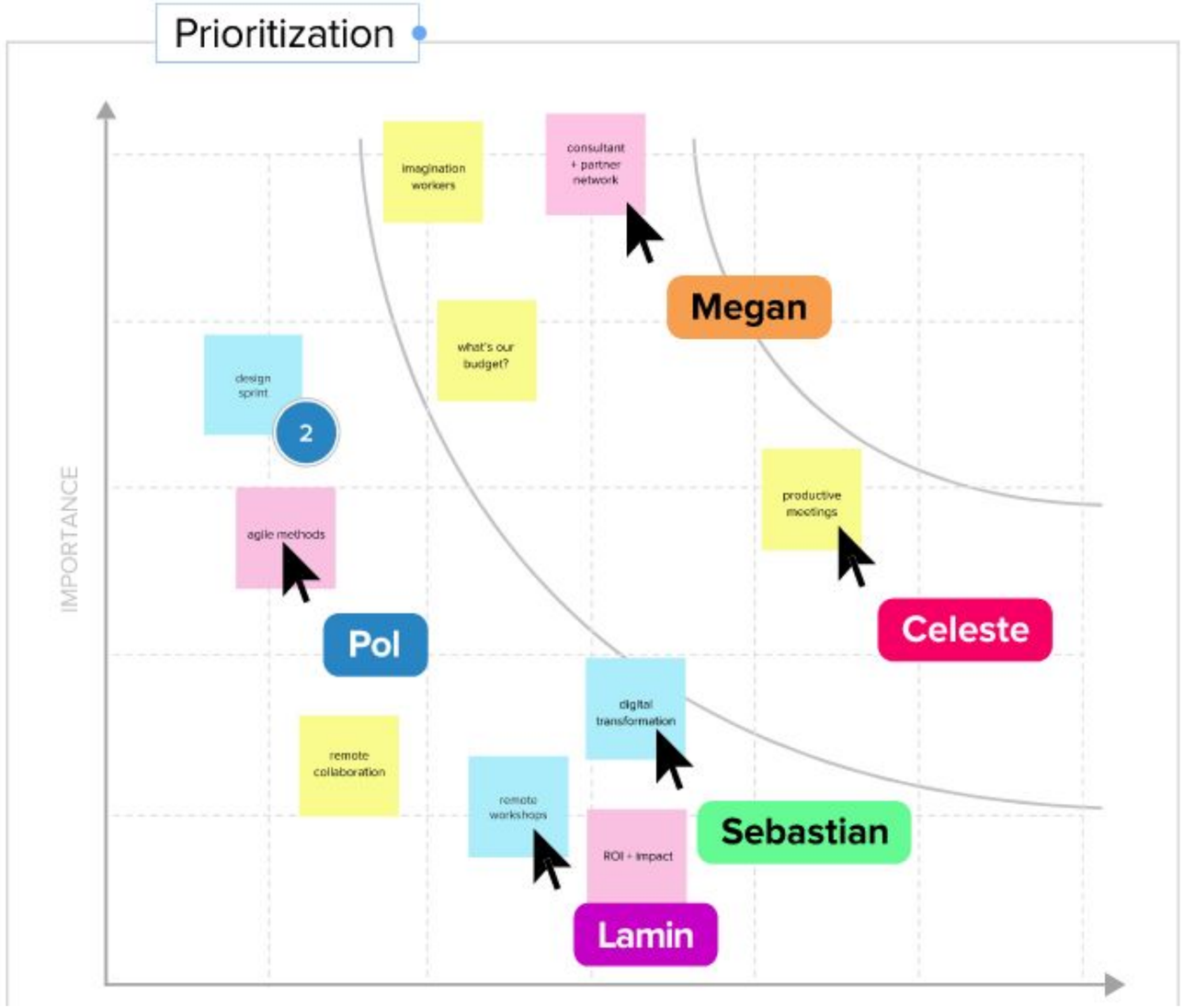
- Colui che prende le decisioni (relative alle strategie aziendali/a circostanze soggettive



Scelta individuale

COSA ACQUISTA IL CLIENTE?

Workshop su MURAL
https://www.mural.co/



COSA ACQUISTA IL CLIENTE?

Le persone non acquistano prodotti.

Comprano una **SOLUZIONE** a un loro PROBLEMA.

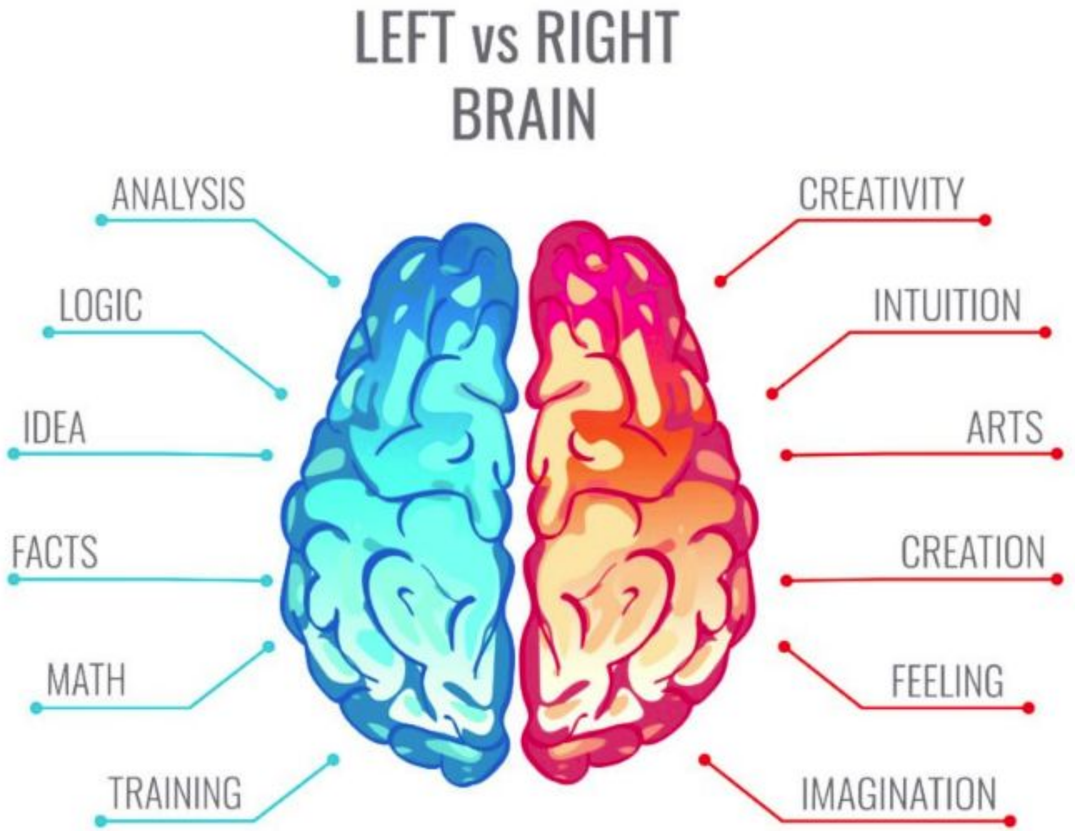
Comprano il **RISULTATO** che desiderano davvero.

In fondo stanno acquistando una **TRASFORMAZIONE** che desiderano nelle loro vite.

LE PERSONE ACQUISTANO IN QUESTO ORDINE…..

LE PERSONE EFFICACI VENDONO NELLO STESSO ORDINE

Come funziona il cervello?



Fonte: https://www.lucidmindcenter.com/right-brain-left-brain-test/

TRE DOMANDE NON FATTE CHE LE PERSONE SI PONGONO QUANDO INCONTRANO ALTRE PERSONE

Posso fidarmi di te?

Sei capace di impegnarti?

Ti importa di me?

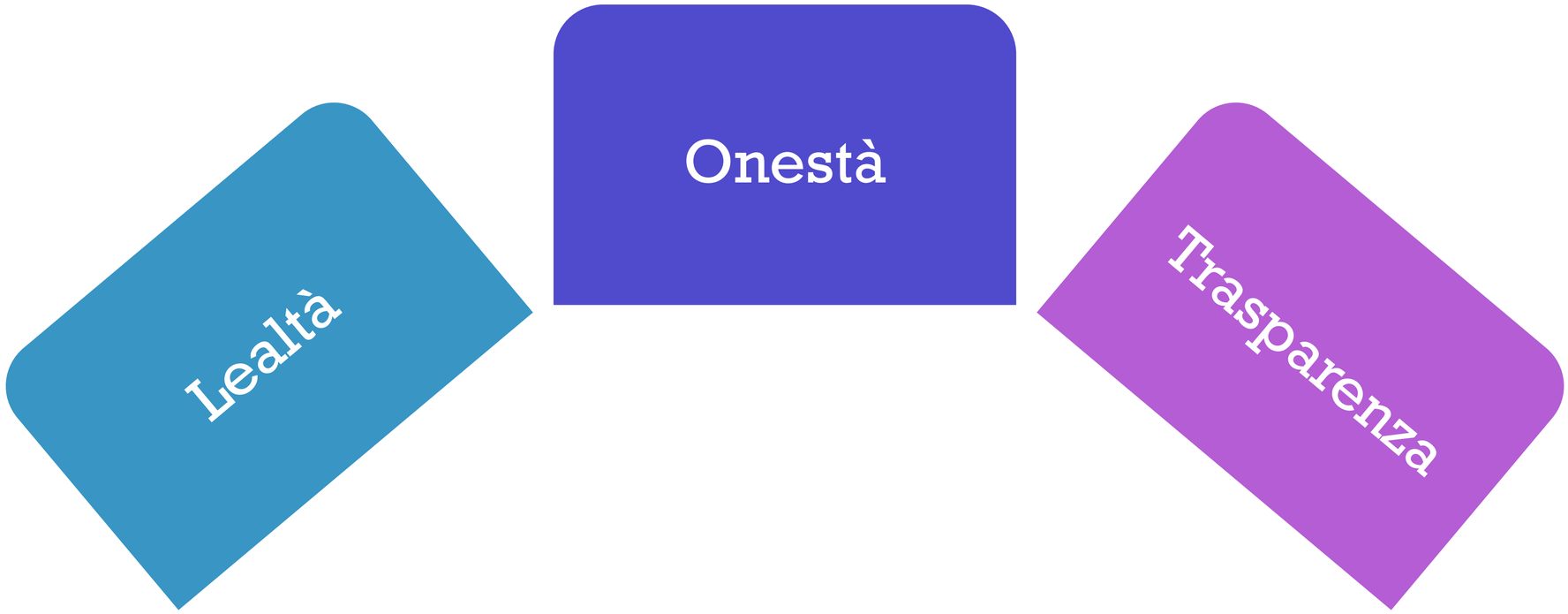
RISPOSTE ALLE TRE DOMANDE NON FATTE

Fai sempre ciò che è giusto

Fai sempre del tuo meglio

Tratta sempre gli altri come vorrebbero essere trattati

PUNTI CHIAVE



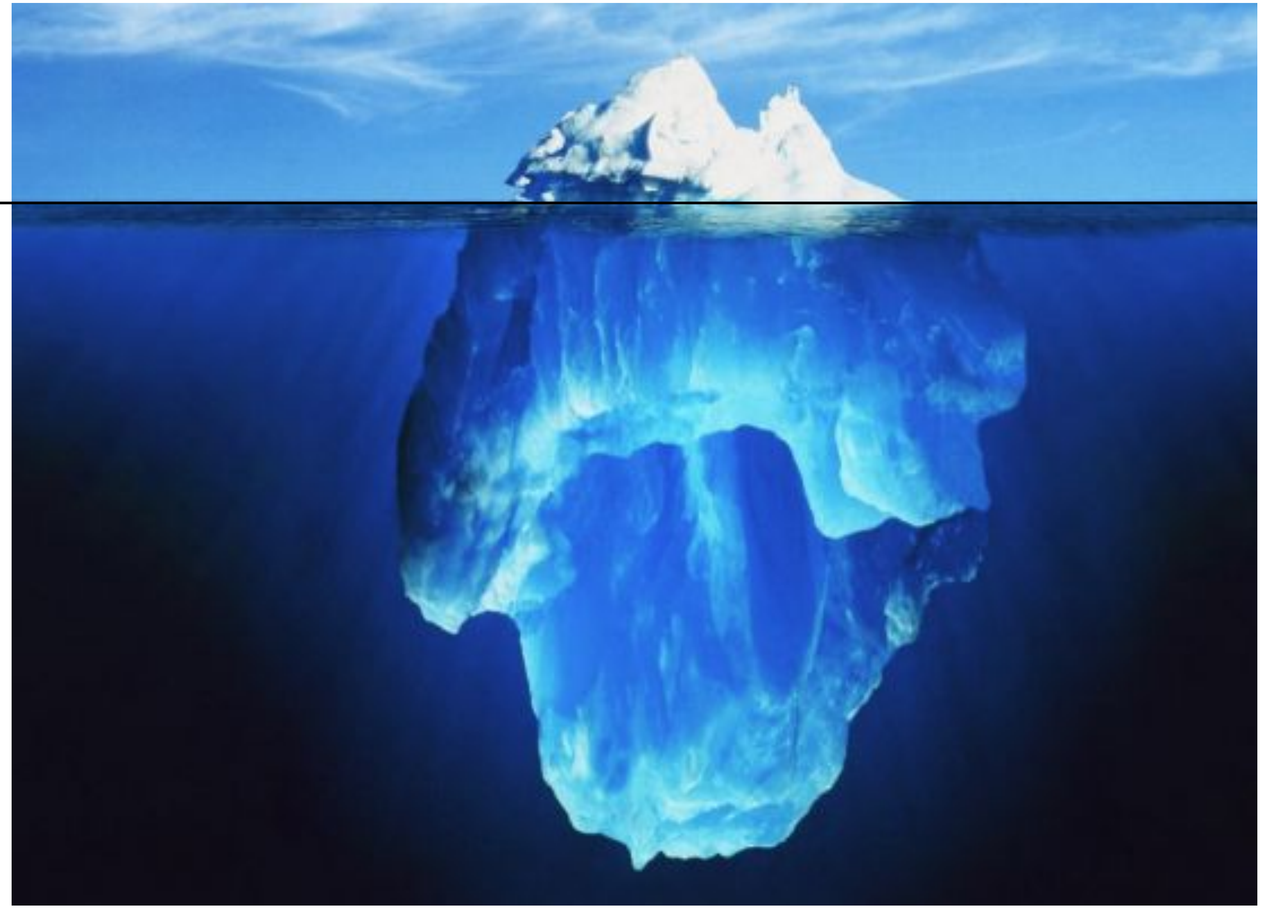
PREPARAZIONE

RISULTATO

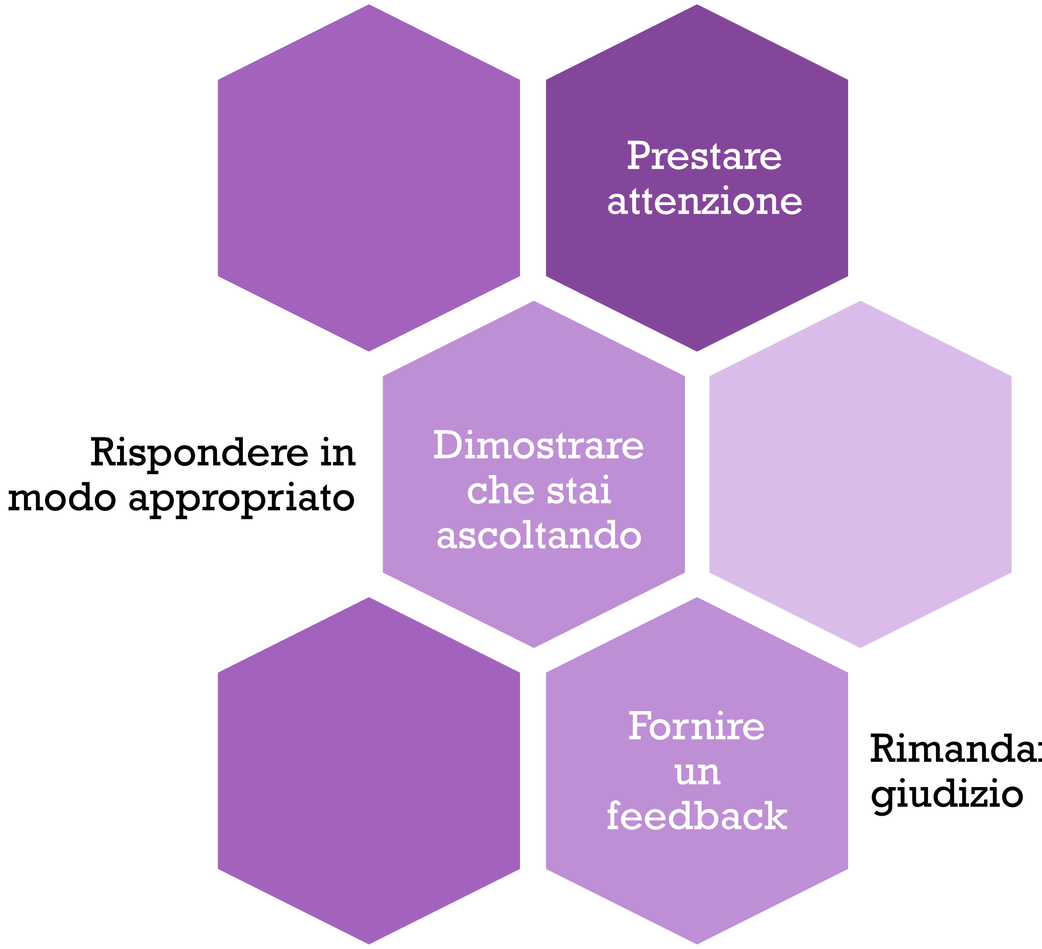
LAVORO INVESTITO

COMPETENZA

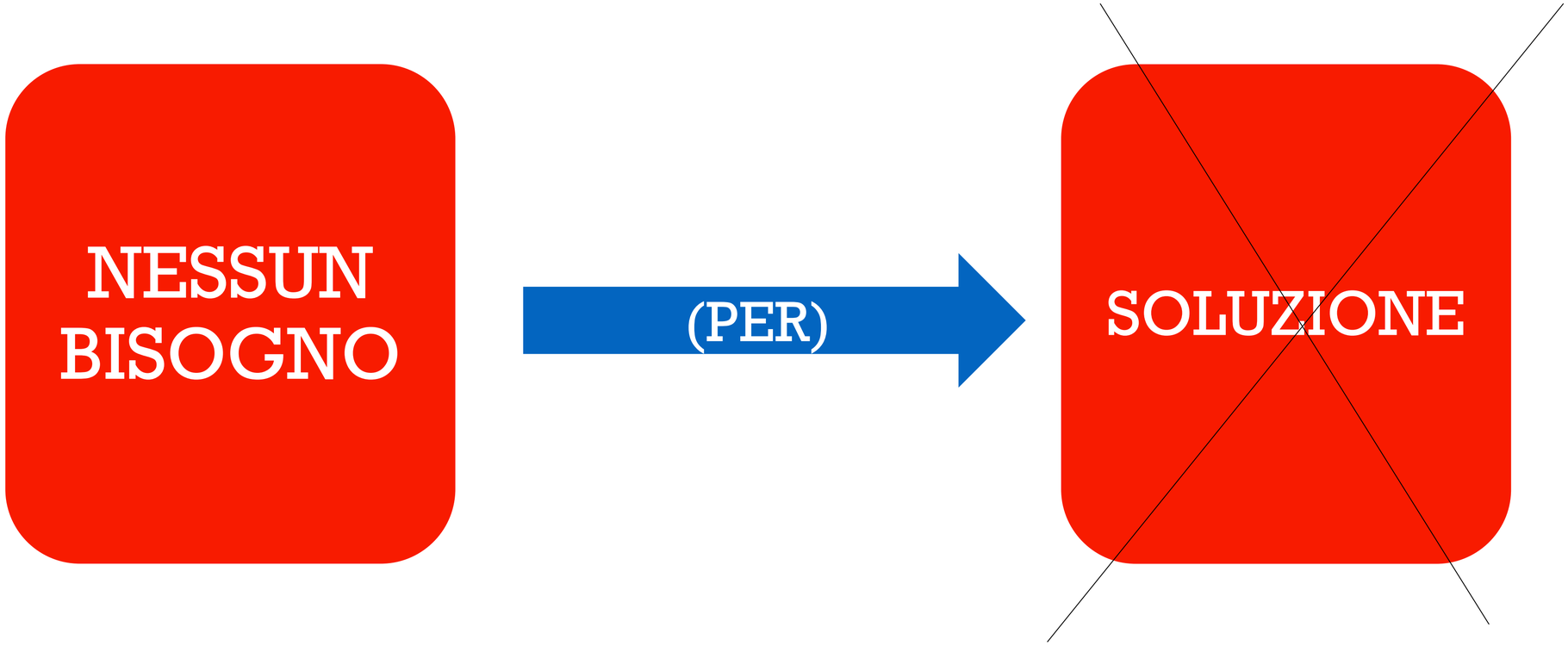
PERSONALITÀ



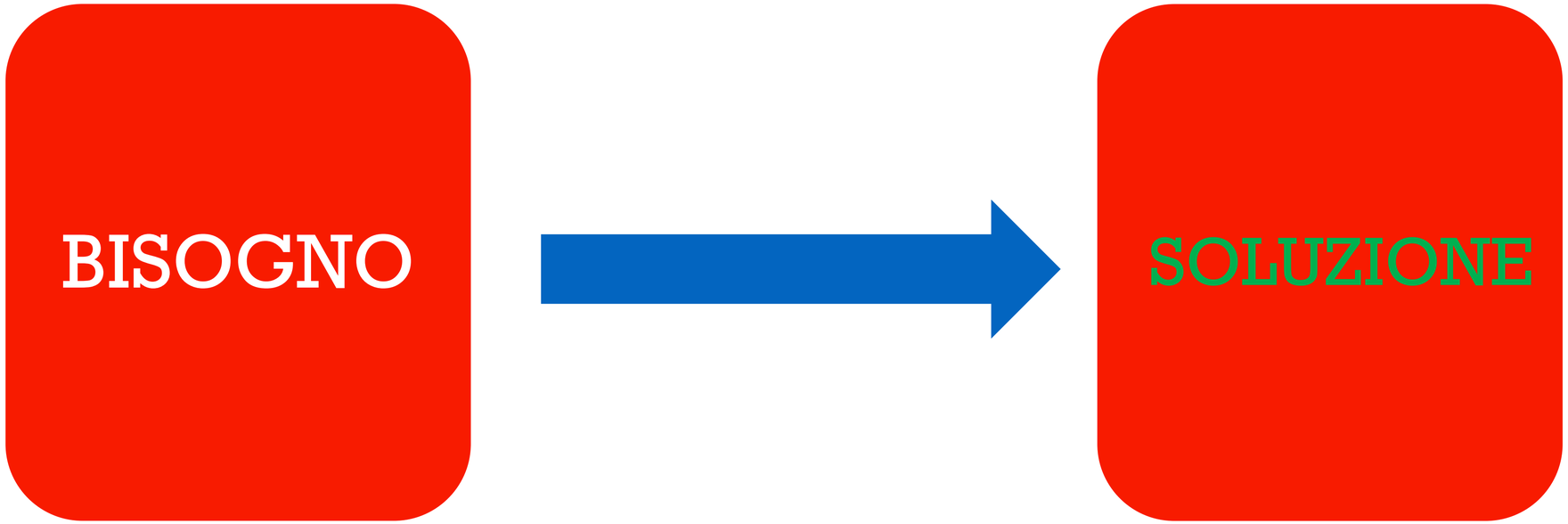
ASPETTI IMPORTANTI DELLA CONVERSAZIONE



NESSUN BISOGNO – NESSUNA SOLUZIONE



SE C'È UN BISOGNO C'È UNA SOLUZIONE (PER IL CLIENTE)



QUALI SONO I PRINCIPALI BISOGNI DEL CLIENTE?

Cercare di offrire qualcosa a tutti

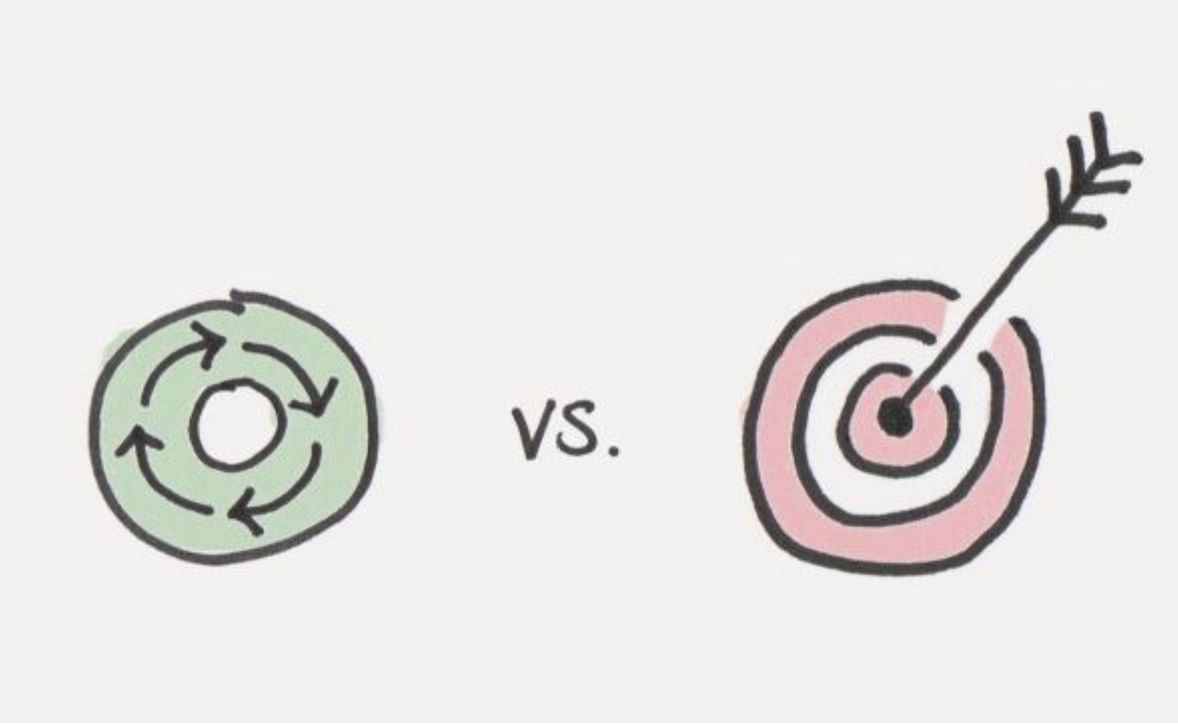
Psychologist role

Progettare la Conversazione

QUALI SONO I PRINCIPALI BISOGNI DEI CLIENTI?

SE C'È UN BISOGNO C'È UNA SOLUZIONE (PER TE – NEL LUNGO TERMINE)

Vincitori e vinti hanno gli stessi obiettivi



Se ignorassi completamente i tuoi obiettivi e ti focalizzassi soltanto sul tuo **sistema**, avresti sempre successo?

Se fossi un allenatore di basket e ignorassi l'obiettivo di vincere il campionato focalizzandoti solo su quello che **la tua squadra fa ogni giorno in allenamento**, otterresti i **risultati**?

Gli **obiettivi** servono per **pianificare** come progredire e i **sistemi** servono per progredire effettivamente.

STILE DI COMPORTAMENTO PERSONALE

PROCESSOR
????
ELABORATO
RE

PUSHER

decisionista

PLEASER
STABILE
COMPIACE
NTE?

PLAYER

GIOCATOR
E

STILE DI COMPORTAMENTO PERSONALE

ORIENTATO AI COMPITI

ELABORATORE

Processor

DECISIONISTA

Pusher

Non molto assertivo

Molto assertivo

Pleaser

COMPIACENTE

Player

GIOCATORE

ORIENTATO ALLE PERSONE

PROCESSOR/ELABORATORE

PUNTI DI FORZA

- Si concentra su dettagli importanti
- Prende decisioni in modo ben strutturato ed è più obiettivo degli altri
- Segue le procedure e gli standard
- È molto diplomatico
- Tende al pensiero critico e fa domande
- Lavora in situazioni controllate

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Si perde nei dettagli
- Non gli piace delegare
- Segue le regole e gli standard troppo rigidamente
- Cerca di evitare gli errori ed esita nel prendere le decisioni
- Non vuole provare cose nuove
- Prende le critiche sul piano personale
- Cauto nel pensare, tende al pessimismo

NECESSITÀ

- Compiti precisi/descrizione del lavoro
- Obiettivi di prestazione definiti con precisione
- Tempo sufficiente per completare i compiti
- Tempo per pianificare attentamente
- Lavoro di alta qualità/dettagliato

- Chiede conferme e garanzie di sicurezza
- Occasioni per critiche costruttive
- Riscontro specifico rispetto ai servizi erogati
- Tolleranza in situazioni tese/conflitti

PUSHER/DECISIONISTA

PUNTI DI FORZA

- Prende la guida
- Mette le cose in movimento
- Si concentra sui risultati immediati
- Prende le decisioni rapidamente
- Accetta le sfide
- Mette in dubbio lo status quo
- Molto orientato alle soluzioni

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Insensibile alle sensazioni degli altri
- Trascura i rischi e i segnali di allarme
- Ignora dettagli importanti
- Provoca tensioni nel gruppo
- Intraprende troppi compiti contemporaneamente
- Pretende molto dagli altri
- Controlla eccessivamente gli altri

NECESSITÀ

- Persona forte, estremamente influente
- Compiti nuovi e diversi
- Compiti difficili
- Lavora in modo indipendente
- Risposte dirette, poca discussione

- Poco controllo o monitoraggio
- Possibilità di successo personale
- Sfide e immagine
- Occasionali «Colpi di avvertimento a prua»
- Possibilità di fare esperienza pratica

PLAYER/IL GIOCATORE

PUNTI DI FORZA

- Molto socievole, gli piace intrattenere gli altri
- Crea un'atmosfera motivante
- Irradia ottimismo ed entusiasmo
- Gli piace essere al centro dell'attenzione
- Gli piace lavorare in squadra
- Si esprime chiaramente
- Esprime agli altri i suoi sentimenti

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Non pensa alle cose fino alla loro logica conclusione
- Non è oggettivo nel processo decisionale
- Vede le opportunità in modo troppo ottimistico
- Parla troppo ed è troppo impulsivo
- Cerca di fare troppe cosa per volta
- Non gli piace stare da solo

NECESSITÀ

- Molto socievole, gli piace intrattenere gli altri
- Libertà da dettagli, lavoro e controlli
- Possibilità di fare proposte
- Riconoscimento pubblico delle sue competenze
- Essere capace di dare consigli agli altri
- Libertà di esprimersi
- Incline a rimboccarsi le maniche

PLEASER/IL COMPIACENTE

PUNTI DI FORZA

- Ama stare in uno stesso posto
- Capace di comunicare, ha un effetto calmante sugli altri
- Si concentra sulle persone
- Crea un ambiente solido
- Osserva le procedure
- Sviluppa competenze speciali
- Ascolta attentamente e con pazienza

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Rifiuta i cambiamenti
- Non rispetta le scadenze se deve lavorare sotto pressione
- Troppo tollerante e premuroso
- Indeciso, non prende mai decisioni
- Rimanda le cose
- Sopprime spesso i propri bisogni

NECESSITÀ

- Riconoscimento serio
- Minor conflitto possibile
- Compiti fissati, definiti
- Spiegazione e preparazione dei cambiamenti
- Procedure regolate, ordinate
- Riconoscimento del lavoro svolto
- Sapere che sta dando un importante contributo al successo del gruppo
- Colleghi con le stesse competenze e candore

COME SI IDENTIFICA LO STILE DI COMPORTAMENTO?

Livello basso di sensibilità
Scarsa emozione/Orientamento all'obiettivo

ELABORATORE

Distattaccato e cauto
Coscienzioso e disciplinato
Desidera spiegazioni
Chiede PERCHÉ

DECISIONISTA

Ambizioso e sicuro di sé
Impaziente e deciso
Vuole esercitare il controllo
Chiede CHE COSA

Poco assertivo / Poca energia / Reattivo / Introverso

Calma e pazienza
Amichevole e collaborativo
Cerca il contatto personale
Chiede COME

COMPIACENTE

Emotivo e vivace
Ottimista e incostante
Vuole emozioni
Chiede CHI

Molto assertivo / Molta energia / Proattivo / Estroverso

GIOCATORE

Livello elevato di sensibilità
Molta emozione / Orientato alle persone

COME SI IDENTIFICA LO STILE DI COMPORTAMENTO?

Livello basso di sensibilità
Scarsa emozione/Orientamento all'obiettivo

ELABORATORE

+

Accurato
Coscienzioso
Serio
Persistente
Ben organizzato
Prudente
Cauto

–

Critico
Moralista
Inflessibile
Imbarazzante
Indeciso
Complicato
Lento

DECISIONISTA

+

Deciso
Indipendente
Pratico
Definito
Efficiente
Assertivo

–

Forte personalità
Solitario
Duro
Esigente
Autoritario
Arrogante
Insensibile

Poco assertivo / Poca energia / Reattivo / Introverso

+

Paziente
Rispettoso
Volenteroso
Perseverante
Piacevole
Coinvolto
Rilassato

–

Esitante
Mite
Dipendente
Accomodante
Inflessibile
Insicuro
Servile

COMPIACENTE

+

Eloquente
Ispirante
Perspicace
Entusiasta
Pieno di energia
Convinto
Amichevole

–

Non sta mai zitto
Tende a drammatizzare
Superficiale
Indisciplinato
Teatrale
Manipolatore
Erratico

Molto assertivo / Molta energia / Proattivo / Estroverso

GIOCATORE

Livello elevato di sensibilità
Molta emozione / Orientato alle persone

WORKSHOP

- Lavoro di gruppo (massimo 5 partecipanti per gruppo)
- Scegli un argomento di conversazione
- Modellare la conversazione
- Presentare la conversazione
- Analisi e feedback

VALUTAZIONE DEL WORKSHOP

- Parole utilizzate
- Domande

CONSIGLI E SUGGERIMENTI (1)

Quando incontrate i clienti la prima volta ascoltate più che parlare

CONSIGLI E SUGGERIMENTI (2)

Cercate di dimostrare che siete affidabili.

I vostri clienti cercano una ragione per fidarsi di voi.

Ulisse Soft Skills for Employability
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
Università di Pisa
University of Latvia
Universitas Miguel Hernández
P. Porto ISCAP
ERREQUADRO Research over Research

CONSIGLI E SUGGERIMENTI (3)

Non lasciate che la vostra creatività vi metta nei guai. Verificate con i superiori per assicurarvi di poter mantenere la promessa.

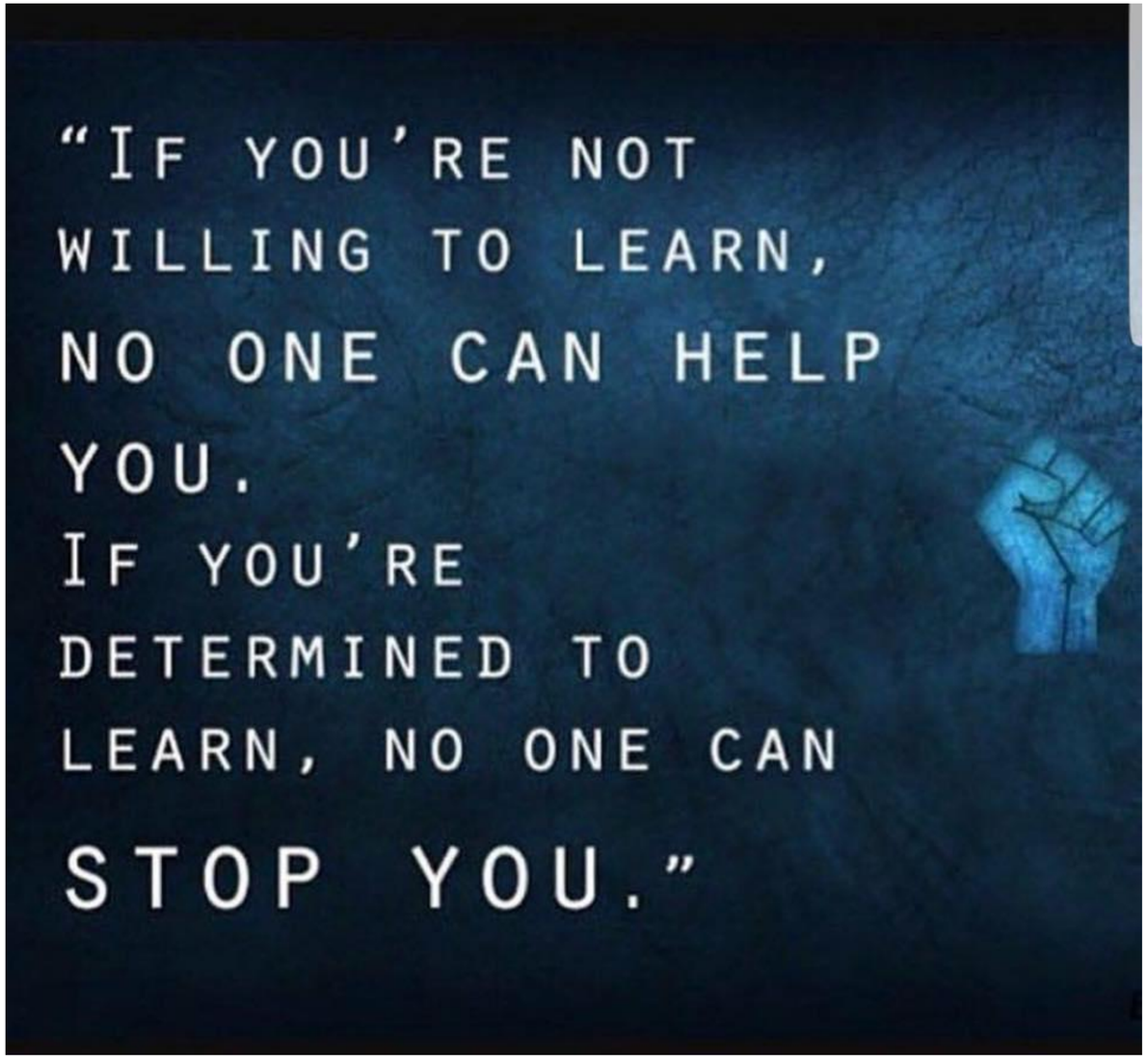
CONSIGLI E SUGGERIMENTI (4)

Rispondete in modo semplice a una domanda semplice

Ulisse Soft Skills for Employability
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
Università di Pisa
University of Latvia
Universitas Miguel Hernández
P. Porto ISCAP
ERREQUADRO Research over Research

CONSIGLI E SUGGERIMENTI (5)

Aiutare i clienti a realizzare i propri sogni è una leva potente che può motivarli a fare affari con voi


"IF YOU'RE NOT
WILLING TO LEARN,
NO ONE CAN HELP
YOU.
IF YOU'RE
DETERMINED TO
LEARN, NO ONE CAN
STOP YOU."

BIBLIOGRAFIA

- Inga Jona Jonsdottir, Kristrun Fridriksdottir (2019) Is it that forgotten dimension in managerial communication?; International Journal of Listening;
- Brandy Haleya, Seongkum Heob, Patricia Wrightb, Claudia Baroneb, Mallikarjuna Rao, Rettigantic Michael Andersc (2017);
- Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students; Nursing Plus Open;
- Camilleri, M. A. (2018). Understanding Customer Needs and Wants. In TravelMarketing, Tourism Economics and the Airline Product (Chapter 2, pp. 29-50). Cham,Switzerland: Springer Nature",

BIBLIOGRAFIA

- Rajiv Kumar and Vidyanand Jha (2017), Traits of Leaders and Active Listening: A Theory; ig-global.com;
- “Southwestern Advantage” Sales materials;
- “Cognizant” Core values and code of Ethics;
- BA 234- Business Communications, Paulina Griffith
- Basic values and ethics of public administration.