N. candidato:
Anno d'esame:

Voce 3 (20%)
b Accoglienza e fidelizzazione della clientela

Criteri di valutazione	Indicatori	Motivazione della valutazione	Punteggio massimo	Punti ottenuti
Punteggio totale su CCO b da voce 1			**21**	**0**
Punteggio totale su CCO b da voce 2			**18**	**0**
Gioco di ruolo 1 (15 min.): vendita (b.4.1., b.4.2., b.4.3., b.4.6., b.4.8., b.4.9., b.4.10., b.4.11., b.4.12., b.4.13., b.4.14.)				
Chiarire le esigenze della cliente	Domande aperte mirate (domande: come,cosa,dove,quando), ascolto attivo, riconoscere autonomamente le esigenze della cliente		6	
Argomentazione della vendita principale _____	Argomentazione in base ai desideri e alle esigenze della cliente, argomentazione professionale spiegando principi attivi/prodotti, effetto, applicazione, spiegazioni adeguate al destinatario		6	
Argomentazione di vendite aggiuntive _____	Argomentazione in base ai desideri e alle esigenze della cliente, argomentazione professionale spiegando principi attivi/prodotti, effetto, applicazione, spiegazioni adeguate al destinatario		3	

Gestione di obiezioni	Prendere sul serio le obiezioni, chiarimento delle motivazioni delle obiezioni, reazione/soluzione adeguata (p. es. proposte alternative), fornisce giustificazioni/spiegazioni tecniche		3	
Utilizzo di materiale a fini promozionali	Utilizzo sensato di materiale (p. es. tester e opuscoli), consegna di campioni		1	
Conclusione	Applicazione di tecniche di domande adeguate per verificare se le esigenze della cliente sono state soddisfatte, accompagnamento attivo della cliente nella decisione di acquisto, menzione del prezzo, conclusione della vendita		3	
Comunicazione con la cliente	Maestria nell'approccio con la cliente e nel dialogo, gestione generale adeguata (atteggiamento, gestualità, sorrisi, cortesia, contatto visivo, comunicazione verbale: comprensibilità [p. es. tono forte e chiaro, spiegazione comprensibile per la cliente, niente gergo tecnico, nessun riempitivo, coerenza], capacità di entusiasmarsi), congedo, ringraziamento		6	
Gioco di ruolo 2 (5 min.): trattare reclami (b.5.1., b.5.2., b.5.3., b.5.4.)				
Accettazione del reclamo	Mantenere la calma e la cortesia, comprensione, prendere seriamente la richiesta della cliente, ringraziamento per aver affrontato il tema, analizza il problema		3	
Proposta di una soluzione	Spiegazione della problematica in modo tecnicamente corretto, proposta e spiegazione di una soluzione adeguata (p. es. alternativa di cura o prodotto), sconto, soluzione in base alla filosofia aziendale		3	

Conclusione	Applicazione di tecniche di domande adeguate per verificare la soddisfazione della cliente dopo l'obiezione		1	
Totale			**74**	**0**