

POR PUGLIA FESR – FSE 2014 – 2020
ASSE X - Avviso Pubblico n. 6/FSE/2017, DGR n. 1417 del 05/09/2017 (BURP n. 107/2017)
Corso ITS VII Ciclo “Tecnico superiore per la Valorizzazione delle
Produzioni Locali di Qualità”
(Acronimo: AGRO LOCAL QUALITY)

Docente: Dott. Onofrio Scoppio

AREA: VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI

UF: Marketing territoriale



“Come ottimizzare la comunicazione con l’utenza”

A cura di Rino Scoppio

OBIETTIVI DIDATTICI

L'obiettivo del nostro incontro di formazione :

**Come potenziare la nostra
efficacia ed efficienza
comunicazionale nei
rapporti con l'utenza**

OBIETTIVI DIDATTICI

Quali possibili strumenti possiamo adottare per:

- ✓ Accogliere l'utente;
- ✓ Saperlo “riconoscere”;
- ✓ Anticipare e soddisfare i suoi bisogni e le sue aspettative;
- ✓ Favorire il giudizio positivo nei confronti del nostro ufficio.

**Perché è importante
migliorare i rapporti
con l'utenza**

La comunicazione a una e a due vie

Come accogliere le lamentele e i reclami dell'utenza

Le frasi da evitare:

....mi segue?

...ha capito?

....dico bene?

...lei mi fraintende..

...lei si sbaglia...

....siamo seri...

...io al suo posto...

...lei mi insegna...



E' PREFERIBILE INVECE

esordire con una qualche “conferma” di chi ci sta di fronte:

- “Ha ragione, effettivamente...”
- “Capisco....”
- Un cenno di comprensione
- **TU ESISTI E SEI IMPORTANTE**
- Dare una risposta sempre

Come entrare in empatia con l'utenza

Adattare il linguaggio alle caratteristiche dell'interlocutore

-  La scelta dei termini deve essere effettuata in funzione delle caratteristiche del cliente.
-  In genere è preferibile evitare termini tecnici o di difficile comprensione.

LE 4 REGOLE FONDAMENTALI PER ACCOGLIERE L'UTENTE

- Sorridere
- Guardarlo negli occhi almeno per qualche secondo
- Dare importanza al singolo utente e al suo caso
- Fare gesti armonici ed avere atteggiamento rilassato
- Mostrare una invincibile pazienza
- Non prendere le obiezioni come fatti personali

LE OBIEZIONI

Che cosa può esprimere un'obiezione da parte del cliente?

- 1) Dubbio:** Scarsa chiarezza da parte del funzionario;
Disinformazione da parte dell'utente.

- 2) Interesse:** L'utente stimola, in un certo qual modo, il funzionario a fornirgli ulteriori argomenti e ad approfondire la questione nei suoi vari risvolti.

LE OBIEZIONI

Nascono perché l'utente

Sono domande per:

- | | | |
|---------------------|--------|-----------------------|
| - Non sa | —————→ | Sapere di più |
| - Non capisce | —————→ | Comprendere meglio |
| - Non accetta | —————→ | Analizzare i vantaggi |
| - Non ricorda | —————→ | Colmare le lacune |
| - Ha paura di agire | —————→ | Cercare conferme |

La polemica:

- Atteggiamento pregiudizialmente negativo nei confronti del funzionario e del suo ufficio;
- Motivi personali;
- Rischio per il “nuovo”;
- Cattive esperienze;
- Rapporti personali

COME SI AFFRONTA UN OBIEZIONE DELL'UTENTE

- 1) Ascoltare con attenzione
- 2) Dimostrare interessamento e considerazione
- 3) Capire meglio la natura dell'obiezione
- 4) Avere tempo di riflettere
- 5) Evitare la discussione
- 6) Trattare le obiezioni con rispetto
- 7) Rispondere senza animosità senza alzare la voce
- 8) Non ricercare la vittoria “su tutto il fronte”

COSA DOBBIAMO FARE IN CASO DI OBIEZIONI

- ✚ Ascoltare con attenzione per capire
- ✚ Evitare di contraddire l'utente
- ✚ Trattare con rispetto le obiezioni, mostrando comprensione e partecipazione ai bisogni dell'utente
- ✚ Dare risposte brevi ma complete
- ✚ Riprendere la nostra argomentazione dal punto in cui era nata l'obiezione

RICORDATE:

Un buon funzionario conosce, si aspetta e previene le obiezioni dell'utenza

QUINDI:

- ✦ Elencare tutte quelle possibili
- ✦ Studiatele
- ✦ Preparatevi le risposte

I RECLAMI DELL'UTENTE: COME RISPONDERE?

I reclami sono informazioni preziose, ci dicono:

- ✿ Dove lavoriamo male (disservizio)
- ✿ Dove potremmo fare meglio
- ✿ Di quali nuovi servizi l'utente ha bisogno
- ✿ Dove è necessario cambiare le procedure

**L'obiettivo è :
comunicare meglio all'utente
il funzionamento dell'ufficio**

COME GESTIRE I RECLAMI DELL'UTENZA

Evitare:

- **Reazioni di insofferenza**

(Interrompere, sbuffare, manifestazioni non verbali negative)

- **Fraasi aggressive di squalifica dell'utente**

(“Ma che, non lo vede?”)

- **Fraasi contro il proprio ufficio**

(“Ha ragione, cambiano in continuazione e poi non ci si capisce più niente!”)

COSA NON DOBBIAMO FARE IN CASO DI OBIEZIONI

- Interrompere
- Essere aggressivi
- Rispondere immediatamente
- Essere ironici
- “Snobbare” l’affermazione dell’utente
- Ingaggiare duelli di parole

EVITIAMO DI FARE GESTI RIVELATORI DI BUGIE

- Parlare con la mano davanti alla bocca;
- Aumento del ritmo di battito delle ciglia;
- Dilatazione della pupilla;
- Cattiva deglutizione;
- Cambiare continuamente posizione.

*Sono tutti gesti che esprimono
un forte disagio.*

**COME AFFRONTARE I
DIVERSI TIPI
*DI INTERLOCUTORI***

PROLISSITA'

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L'INTERLOCUTORE E' PROLISSO?

- Eccessiva loquacita'
- Dispersione
- Evasivita'
- Inconcludenza (mancanza di sintesi)
- Utilizzo di molti esempi
- Egocentrico
- Apparentemente disponibile
- Non e' sicuro di essere stato chiaro, pertanto si ripete
- Usa parole che anticipano una brevità che sa di non avere (es. Saro' breve...)
- Dalle mie reazioni: noia o ansietà (dipende dal mio carattere)

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE PROLISSO?

- ☛ Saperlo ascoltare con pazienza, senza parole di incoraggiamento
- ☛ Interromperlo, eventualmente, ma con molto tatto, riassumendo i concetti esposti
- ☛ Cercare di portarlo al nocciolo della questione
- ☛ Essere brevi e coincisi
- ☛ Dargli la certezza di aver capito, riassumendo brevemente il suo discorso
- ☛ Evitare domande neutre/aperte (es. Cosa ne pensa della situazione politica = comizio)
- ☛ Usare un tono di voce pacato
- ☛ Evitare pause troppo lunghe
- ☛ Utilizzare intercalari positivi

TIMIDEZZA

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L'INTERLOCUTORE E' TIMIDO?

- ✦ Difficolta' di approccio
- ✦ Mancanza di disinvoltura
- ✦ Poca loquacita'
- ✦ Riservatezza
- ✦ Remissivita'
- ✦ Provoca silenzi imbarazzanti
- ✦ Non si sente sempre tutto per via dei toni bassi

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE TIMIDO

- ✚ Incoraggiarlo rivolgendogli domande chiuse (vogliono una risposta si o no)
- ✚ Infondergli fiducia consigliandolo
- ✚ Prendere noi l'iniziativa
- ✚ Dargli particolare considerazione
- ✚ Coinvolgerlo con esempi
- ✚ Usare un tono di voce pacato
- ✚ Evitare pause troppo lunghe
- ✚ Utilizzare intercalari positivi

ARROGANZA

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L'INTERLOCUTORE E' ARROGANTE?

- Ironia
- Superbia
- Mancanza di gentilezza
- Atteggiamento di superiorita' e di disprezzo
- Comportamento ineducato
- E' il tipo "ma lei non sa chi sono io!"
- Mentre parla con noi da' retta ad altri... senza troppe scuse

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE ARROGANTE?

- ✿ Non raccogliere le sue provocazioni
- ✿ Mantenere fino alla fine un comportamento educato e gentile
- ✿ Mantenere la calma a tutti i costi
- ✿ Dignita'
- ✿ Tono di voce pacato
- ✿ Non farlo attendere piu' del dovuto
- ✿ Essere veloce, rapido, efficiente per non "prestare il fianco"

INDECISIONE

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L 'INTERLOCUTORE E' INDECISO?

- ⊕ Incapacita' di prendere iniziative
- ⊕ Mancanza di convinzione nelle proprie scelte
- ⊕ Uso del condizionale
- ⊕ Chiede il nostro parere
- ⊕ E' indeciso anche nell 'esposizione del suo problema
- ⊕ Poiche' e' lungo nel pensare, fa spesso delle pause nelle quali inserisce brevi intercalari che indicano dubbi e sospiri

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE INDECISO

- ❑ Prendere l'iniziativa
- ❑ Consigliarlo apertamente
- ❑ Fornirgli ragguagli anche se non richiesti
- ❑ Non porgli mai un'alternativa di scelta
- ❑ Contrapporre un tono deciso e sicuro di se', della propria competenza e della soluzione che si propone
- ❑ Riempire le pause di informazioni aggiuntive

DECISIONE

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L 'INTERLOCUTORE E' DECISO?

- ✘ Sa quello che vuole
- ✘ Non ha dubbio incertezze
- ✘ Puo' essere avventato o facilone
- ✘ Spesso sbrigativo
- ✘ Volume di voce piuttosto alto
- ✘ Velocita' nell 'esposizione
- ✘ Ci fa domande dirette che richiedono risposte precise

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE DECISO?

- 🖨 Entrare subito in argomento
- 🖨 Dare rapide e precise spiegazioni (anche se non ri chieste)
- 🖨 Essere veloci nel parlare, ma mantenere la necessaria chiarezza
- 🖨 Rispondere in modo preciso in ogni caso, anche quando dobbiamo rinviare la soluzione

PIGNOLERIA

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L'INTERLOCUTORE E' PIGNOLO?

- Tendenza a fissare la propria attenzione sui minimi particolari
- Fa molte raccomandazioni
- Cerca di essere rassicurato spesso
- Tendenza a non essere mai soddisfatto delle spiegazioni fornite
- Richiede spiegazioni di procedimenti e procedure che non lo riguardano
- Tono monotono e cadenzato

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE PIGNOLO?

- ▣ Essere concisi
- ▣ Tono caldo e sicuro, che mostri comprensione per lui e certezza di cio' che si dice
- ▣ Spiegare nel modo piu' concreto possibile i concetti astratti che lui ci richiede
- ▣ Essere veloci nella risposta, ma molto dettagliati e completi

IMPAZIENZA

DA CHE COSA POSSO CAPIRE CHE L 'INTERLOCUTORE E' IMPAZIENTE?

- Mancanza di comprensione per il lavoro e le esigenze degli altri
- Intolleranza
- Tendenza ad assillare ed incalzare
- Scatta facilmente
- Interrompe, ma non sopporta di essere interrotto
- Non sopporta di attendere
- Si irrita se non viene ascoltato
- Se deve ripetere, lo fa in modo concitato e nervoso
- Alza la voce

COME COMPORTARSI CON IL CLIENTE IMPAZIENTE?

- Ⓢ Parlare con sveltezza e precisione
- Ⓢ Usare frasi brevi
- Ⓢ Non lasciarsi contagiare dalla fretta
- Ⓢ Mantenere la calma
- Ⓢ Tenere la voce sotto controllo;
- Ⓢ Il tono deve rimanere pacato, non deve tradire irritazione o agitazione
- Ⓢ Parlare velocemente, evitando pause o intercalari superflui
- Ⓢ Non farlo attendere piu' del necessario

PARLARE IN PUBBLICO

PREPARARE IL NOSTRO INTERVENTO IN FUNZIONE DEI SEGUENTI PARAMETRI

- Tempo
- Destinatari dell'intervento
- Obiettivi che si intendono raggiungere

**TENERE SOTTO
CONTROLLO
IL PANICO
PROVOCATO DAL
PARLARE IN PUBBLICO**

Alcuni suggerimenti:

- ☀ Fare una presentazione multimediale
- ☀ Curare la scelta del luogo
- ☀ Guardare negli occhi i nostri interlocutori
- ☀ Condividere con loro gli imprevisti
- ☀ Modulare la voce
- ☀ Enfatizzare i concetti, scherzare, motivare l'interlocutore