

Procedura di qualificazione



Modello di soluzione

Posizione 4b

**CCO F Conduzione di un colloquio con
collaboratori o clienti**

Gioco di ruolo Parte 2

(Serie 0)

(Trattare i reclami dei clienti)

Operatrice/Operatore di edifici e infrastrutture AFC

Gioco di ruolo Parte 1 (Serie 0): Trattare i reclami dei clienti «Nell'appartamento fa freddo»

Situazione iniziale

Sta lavorando come operatore di edifici e infrastrutture per un'amministrazione immobiliare ed è responsabile di circa cento appartamenti in affitto in un complesso residenziale.

È novembre e la temperatura esterna è di 8 °C.

La signora o il signor Marti ha fissato un appuntamento con lei perché sembra che il riscaldamento nel suo appartamento non funzioni. Il colloquio si svolge nell'appartamento, che si trova all'ultimo piano, ossia il quarto piano dello stabile.

Il problema consiste nel fatto che l'appartamento rimane freddo, situazione molto sgradevole per la signora o il signor Marti. Il problema è presente sin dal trasloco estivo e si è intensificato nei mesi freddi. Le finestre sono già state controllate – sono ermetiche.

La signora o il signor Marti arieggia solo in modo mirato, circa due o tre volte al giorno per evitare inutili dispersioni di calore.

Risulta quindi urgente risolvere il problema tempestivamente e proporre soluzioni concrete per migliorare in modo sostenibile la qualità di vita degli inquilini.

Durante un breve sopralluogo, osserva che il locale caldaia viene utilizzato come deposito, contiene numerosi vecchi oggetti e mobili.

Il resto lo scoprirà dalla signora o dal signor Marti.

Compito

- ➔ Discuta la situazione con la signora o il signor Marti.
- ➔ Analizzi la situazione ed individui la causa del problema.
- ➔ Successivamente, concordi con la signora o il signor Marti le modalità per risolvere il problema.

Criteri di valutazione

La sua prestazione sarà valutata in base alle seguenti domande guida. La candidata/il candidato:

- ➔ come gestisce la comunicazione con i collaboratori, i clienti o i superiori?
- ➔ riconosce i requisiti professionali della simulazione pratica ed è in grado di spiegarli correttamente?
- ➔ come affronta le difficoltà o gli imprevisti nella simulazione pratica.
- ➔ identifica gli aspetti relativi alla sicurezza e/o alle norme ambientali e li considera nella simulazione pratica?

Tempistica

Ha cinque minuti di tempo per preparare il gioco di ruolo (compresa la lettura di questo documento). È possibile prendere appunti.

Successivamente, seguirà il gioco di ruolo della durata di dieci minuti.

Ausili consentiti

La documentazione relativa all'apprendimento e i materiali dei corsi interaziendali possono essere utilizzati quali ausili.

Modello di soluzione

Gioco di ruolo Parte 1 (Serie 0): Colloquio di consulenza «Nell'appartamento fa freddo»

Parte dedicata al colloquio

Procedimento corretto / tecnica di colloquio da utilizzare/ aspetti da tenere in considerazione

Introduzione

- Ascolto attivo
- Linguaggio del corpo aperto e cordiale contatto visivo
- Conversazione informale per instaurare un rapporto di fiducia

Da osservare:

- Saluto con il cognome: „Buon giorno signora/signor Marti, grazie per il tempo che mi dedica. “
 - Breve presentazione della propria funzione:” Sono responsabile della manutenzione tecnica del complesso residenziale. “
 - Formulare chiaramente l'obiettivo del colloquio: „Oggi sono qui per cercare di trovare, insieme a lei, la causa della temperatura bassa nel vostro appartamento.”
 - Creare un'atmosfera di conversazione piacevole: calma, rispettosa e orientata alla ricerca di soluzioni.
-

Richieste

- Porre domande aperte („Da quando ritiene che l'appartamento sia troppo freddo? Ha notato qualcosa di particolare? “)
- Parafrasare („Lei segnala che la problematica della temperatura insufficiente nell'appartamento è presente dalla scorsa estate e nelle ultime settimane è peggiorata“)
- Mostrare empatica („Sembra davvero spiacevole, soprattutto se ci sono già state conseguenze sulla salute “)

Da osservare:

- Prendere sul serio i reclami, non minimizzarli.
 - Annotare le osservazioni relative alle modalità di arieggiamento e alla tenuta ermetica delle finestre.
 - Rilevare la temperatura degli ambienti in modo soggettivo e oggettivo e se necessario, utilizzare un termometro.
 - Evitare che gli aspetti tecnici predominino nella conversazione – mettere in primo piano il punto di vista del cliente.
-

Ricerca di soluzioni

- Spiegare le questioni tecniche in un linguaggio semplice.
- Formulare proposte e chiedere un riscontro al cliente („Le andrebbe bene se sfiatassimo i termosifoni?“)

Da osservare:

- Dati tecnici: la caldaia, la pompa di circolazione, la valvola miscelatrice sono funzionanti → Pressione dell'impianto insufficiente e presenza di aria nei termosifoni.
- Affrontare il tema dell'utilizzo del locale caldaia come deposito. Sottolinearne l'importanza per la sicurezza: protezione antincendio, circolazione dell'aria, accesso per la manutenzione
- Raggiungere un accordo: „Oggi stesso sfiaterò i caloriferi e rabboccherò il sistema di riscaldamento con acqua. “

Conclusione del colloquio

- Riepilogo („Abbiamo discusso che...“)
- Pensare positivo („Sono fiducioso risolveremo presto il problema“)
- Stabilire accordi chiari („La ricontatterò, non appena avrò terminato il lavoro.“)

Da osservare:

- Ringraziare per la disponibilità e la fiducia
- Mostrare disponibilità: „Se ci fossero ulteriori necessità, non esiti a contattarmi in qualsiasi momento.“

Nota per la perita o il perito (nel ruolo)

Nel gioco di ruolo lei assume il ruolo della signora o del signor Marti. Lei è esperta/o in materia tecnica e conosce bene gli impianti di riscaldamento. Ciononostante, non è riuscita/o a risolvere il problema da sola/o. Risponda alle domande della candidata o del candidato con risposte realistiche e gli fornisca le seguenti indicazioni:

- «La produzione di calore funziona correttamente (caldaia a gas).»
- «La pompa di circolazione sulla barra di distribuzione funziona.»
- «La valvola miscelatrice sulla barra di distribuzione funziona.»
- «Il regolatore della caldaia a gas indica l'ora esatta ed è impostato correttamente.»
- «I caloriferi e le valvole termostatiche dell'appartamento non sono coperti.»
- «Le valvole termostatiche sono impostate sul numero 3»
- «I miei caloriferi emettono rumori strani e rimangono sempre freddi.»
- «Il monometro non è nella zona verde»
- «Ho notato che l'inquilino del primo piano ha depositato del materiale nel locale caldaia. Ne ha il diritto??»

