

Le competenze sviluppate



SKILLEYD®

DA OGGI LO SVILUPPO CERTIFICATO È METODO



Dare un feedback di miglioramento

Fornire un feedback di miglioramento che segua 4 step

Fatto: descrivere un comportamento non adeguato attuato dal ricevente

Risultato: descrivere le conseguenze specifiche del comportamento non adeguato.

Alternativa: descrivere un comportamento alternativo preferibile.

Risultato: descrivere le conseguenze specifiche del comportamento preferibile.

Definire un obiettivo ben formato

Definire un obiettivo ben formato costituito da 3 parti

Obiettivo attuabile: un risultato attuabile.

Misurabile: parametri oggettivi per misurare il risultato.

Tempificato: uno specifico termine di tempo entro cui ottenere il risultato.

Valutazione della delega

Dopo aver delegato un compito a un collaboratore, osservarlo in azione mentre svolge tale compito e valutare

Efficace: quali sono stati i suoi comportamenti efficaci?

Migliorabile: quali sono stati i suoi comportamenti da migliorare?

Approfondimento: di quali altre informazioni ho bisogno (per fare una valutazione completa)?

La gestione del colloquio (alcuni esempi)

Indagare le cause della prestazione

Fatto: comunicare all'interlocutore i fatti che conosco

Interpretazione: comunicare all'interlocutore le cause che ho individuato.

Domanda aperta: chiedere all'interlocutore quali altri fatti rilevanti conosce ai fini dell'individuazione delle cause.

Riformulare: riformulare la risposta dell'interlocutore per trascriverla.

Riallineare la prestazione e i comportamenti

Fatto: l'esito degli approfondimenti sulle cause della performance.

Alternativa: il piano di miglioramento individuato.

Risultato: le conseguenze organizzative del non riallinearsi

Pensiero produttivo: fiducia nel suo riallineamento.

Le micro-skills per il processo di vendita

Aprire un processo di vendita coinvolgendo il cliente (3 step)

Sfruttare un'obiezione del cliente per rispondere a un suo bisogno inespresso (3 step)

Individuare le ultime perplessità del cliente per guidarlo all'acquisto (3 step)

Chiudere la vendita ottenendo l'assenso del cliente (3 step)

Vuoi approfondire?

Scrivi a info@formadeltempo.com

Chiama 051/590091