

AMBITO DI UTILIZZO

Selezione di personale con esperienza nella vendita.

CHE COSA RILEVA

Stile di comunicazione e di relazione, capacità di capire le esigenze del cliente, competenza nella presentazione e argomentazione del prodotto.

ISTRUZIONI

In questa prova il valutatore (o uno dei valutatori) recita la parte del cliente, mentre il candidato agisce come venditore. E' importante che il valutatore abbia chiara la tipologia di cliente che intende interpretare: esigenza d'acquisto, gusti, disponibilità economica... Prima di iniziare, occorre anche fornire al candidato alcuni articoli da presentare a cliente e/o fornirgli cataloghi e materiale illustrativo.

La prova inizia nel momento in cui il valutatore-cliente entra in negozio, e termina al commiato. E' utile la presenza di un secondo valutatore, posizionato in modo da poter seguire la prova senza interferire.

Al termine della prova i valutatori si confrontano e compilano la griglia di valutazione su ciascuno dei comportamenti/aspetti indicati.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE (estratto)

COMPORTAMENTO/DIMENSIONE		GRIGLIA DI VALUTAZIONE			
		--	-	+	++
COMUNICAZIONE	...				
	...				
	Comunica in modo chiaro e coinvolgente				
	Spigliatezza				
CAPIRE LE ESIGENZE	Ascolta attentamente (mostra segnali di interesse)				
	Formula domande coerenti e utili, indagando ad esempio le seguenti aree:				
	- ...				
	- ...				
	- ...				
ARGOMENTARE	Tiene conto ed utilizza le informazioni raccolte				
	...				
	Spiega con chiarezza le caratteristiche tecniche				
	...				

Legenda:

- = totalmente inadeguato
- = non sufficiente
- + = adeguato
- ++ = eccellente