

Simulazione di risposta telefonica (accoglienza e smistamento)

Simulazione per il valutatore (parte del chiamante):

"Buongiorno, sono il signor Rossi della Ditta Tecnoimpianti. Avrei bisogno di parlare con qualcuno dell'amministrazione per una fattura non ancora saldata."

(Variante alternativa)

"Salve, mi chiamo Rossi e sto cercando l'ufficio amministrativo. Ho ricevuto una nota di credito e ho bisogno di chiarimenti."

Esempio di risposta corretta del candidato:

"Buongiorno, sono [Nome del candidato], centralino della [nome dell'ente o azienda]. Le passo subito l'amministrazione, un attimo in linea per favore."

(In alternativa, se l'ufficio non è disponibile)

"Buongiorno signor Rossi, purtroppo l'ufficio amministrativo in questo momento non è disponibile. Posso prendere un messaggio o farla richiamare? Mi lascia cortesemente un recapito telefonico e il motivo della chiamata?"

Esempio di risposta con errori comuni:

"Eh? Sì... chi cerca? Ah ok, aspetti che vedo se c'è qualcuno..."

(tono incerto, poco professionale, senza identificarsi né confermare la richiesta)

oppure:

"Salve, l'amministrazione non c'è. Riprovi più tardi."

(nessuna offerta di richiamata, messaggio o alternativa)

Cosa osservare nella valutazione:

- Il tono è professionale e cordiale?
- Il candidato si è presentato e ha citato l'ente/azienda?
- Ha capito la richiesta e ha agito di conseguenza (trasferire o prendere un messaggio)?
- Ha gestito eventuale indisponibilità in modo proattivo?
- Ha mantenuto un buon ritmo e chiarezza?

Obiettivo:

Valutare:

- Capacità di accoglienza telefonica.
- Chiarezza nel linguaggio.
- Capacità di comprensione della richiesta.
- Capacità di smistare correttamente la chiamata o prendere un messaggio.

Gestione di più chiamate contemporanee

Simulazione per il valutatore (2 chiamate simulate)

Chiamata 1:

“Salve, sono il signor Bianchi. Devo parlare urgentemente con la direzione, è una questione legale.”

Chiamata 2 (quasi contemporanea):

“Buongiorno, sono della pulizia. Devo sapere se domani posso accedere all’archivio alle 7:30 invece che alle 8.”

(Il candidato riceve le due chiamate una dopo l’altra, o gli si chiede come si comporterebbe in questo scenario.)

Esempio di risposta corretta del candidato:

“Signor Bianchi, la metto un attimo in attesa, la direzione è disponibile.

[passa alla seconda linea]

Buongiorno, può attendere un momento? La richiamo tra qualche minuto o preferisce lasciare il messaggio?

[torna al sig. Bianchi e trasferisce].”

Oppure:

“Darei priorità al signor Bianchi, in quanto la sua richiesta è urgente. Alla seconda persona proporrei di richiamare o inviare una mail per confermare l’accesso.”

Esempio di risposta con errori comuni:

“Aspettate un attimo che vedo cosa posso fare...”

(voce confusa, senza priorità, né organizzazione)

oppure:

“Non posso rispondere ora. Richiami.”

(risposta frettolosa e poco collaborativa)

Cosa osservare nella valutazione:

- Capacità di priorizzare (urgenza > routine).
- Uso di frasi gentili ma ferme.
- Gestione ordinata del passaggio da una linea all’altra.
- Tono calmo, professionale e rassicurante.

Obiettivo:

Verificare la capacità del candidato di: Mantenere la calma//Gestire priorità//Usare una comunicazione efficace in situazioni con più richieste simultanee.

Registrazione di un messaggio telefonico

Simulazione (messaggio registrato o letto dal valutatore):

“Buongiorno, mi chiamo Lucia Neri, dell’azienda Verdi s.r.l. Chiamo per parlare con il signor Paolo Russo riguardo al contratto di manutenzione. Purtroppo non riesco a contattarlo da giorni. Il mio numero è 347 899 6587. Chiedo se può richiamarmi al più presto. Grazie.”

Esempio di registrazione corretta del candidato:

- **Nome chiamante:** Lucia Neri
- **Azienda:** Verdi s.r.l.
- **Destinatario:** sig. Paolo Russo
- **Motivo:** contratto di manutenzione
- **Contatto:** 347 899 6587
- **Richiesta:** essere richiamata appena possibile

Esempio con errori comuni:

- “Lucia... qualcosa – azienda verde – cerca Paolo, non lo trova – numero: 347 qualcosa”
(*impreciso, trascrizione lacunosa o errata*)

Cosa osservare nella valutazione:

- Completezza delle informazioni riportate.
- Ortografia corretta.
- Capacità di sintesi senza perdere i contenuti essenziali.

Obiettivo:

Verificare la capacità del candidato di:

- Ascoltare con attenzione.
- Annotare correttamente le informazioni rilevanti.
- Scrivere in modo chiaro e sintetico.

Inserimento dati in agenda o gestionale

Simulazione: Consegnare una lista come questa:

- Martedì 8/07, ore 11:00 – Appuntamento con Fornitore “Gamma” – Sala Riunioni 2
- Giovedì 10/07, ore 9:00 – Consegna pacco da SDA
- Venerdì 11/07, ore 15:30 – Chiamare cliente Bruni (contratto n. 45A)
- Mercoledì 09/07/2025, ore 17:30 – Ricontattare Dott.ssa Ferri per conferma spedizione documenti
- Giovedì 10/07/2025, ore 10:00 – Ritiro documenti presso Ufficio Postale di Baabda
- Venerdì 11/07/2025, ore 09:00 – Accogliere tecnico IT per aggiornamento software centralino

Il candidato deve inserirli in un'agenda elettronica o formato Excel/Word già predisposto.

Esempio corretto:

Il candidato compila i campi giusti (data, orario, descrizione, luogo), in ordine cronologico o per priorità, senza errori.

Esempio con errori comuni:

- Errori nelle date (es. sbaglia giorno della settimana),
- Dimentica l'orario o il numero di contratto,
- Inserisce tutto in un'unica cella non leggibile.

Cosa osservare nella valutazione:

- Precisione nella trascrizione.
- Cura della formattazione (chiarezza visiva).
- Uso corretto dello strumento digitale proposto.

Obiettivo:

Verificare:

- Precisione nell'inserimento dati.
- Rapidità e familiarità con strumenti digitali (Word, Excel, gestionale, ecc.).
- Capacità organizzativa.

Comunicazione scritta post-telefonata

Simulazione di telefonata:

“Buongiorno, sono Anna Rizzi. Ho parlato con l’ufficio tecnico la scorsa settimana per il preventivo sul cancello automatico. Dovevano richiamarmi oggi ma non ho ricevuto nulla. Il mio numero è 333 546 7812.”

Il candidato deve scrivere una **nota interna o email sintetica** all'ufficio tecnico.

Esempio di comunicazione corretta:

Oggetto: Richiamata cliente – Anna Rizzi

Buongiorno,
la sig.ra Anna Rizzi ha contattato il centralino oggi alle 10:45.
Aspetta un vostro riscontro sul preventivo per il cancello automatico, come concordato la scorsa settimana.
Numero: 333 546 7812
Grazie,
[Nome candidato]

Esempio con errori comuni:

“Anna ha chiamato. Dovevate sentirla. Richiama.”
(*tono poco professionale, senza dati chiari, privo di contesto*)

Cosa osservare nella valutazione:

- Completezza delle informazioni.
- Chiarezza e tono adeguato.
- Sintesi e corretta ortografia.

Obiettivo:

Valutare:

- Capacità di scrittura chiara, sintetica e formale.
- Corretta trasmissione delle informazioni ricevute a un collega o ufficio.

Gestione di una chiamata problematica

Simulazione per il valutatore:

“Buongiorno. È da tre giorni che provo a parlare con qualcuno per il guasto del cancello! Nessuno mi richiama, e ora sono stufo! Possibile che non ci sia mai nessuno disponibile?!”

(Usare tono agitato e impaziente)

Esempio di risposta corretta del candidato:

“Mi dispiace molto per il disagio, capisco la sua frustrazione. Verifico subito con l’ufficio tecnico e le faccio avere un aggiornamento. Può cortesemente lasciarmi un numero a cui essere richiamato oggi stesso?”

Esempio con errori comuni:

“Eh... non so che dirle, non dipende da me.”
(scarico di responsabilità, nessuna proposta)

oppure:

“Guardi, non serve che si arrabbi con me.”
(atteggiamento difensivo, non risolve)

Cosa osservare nella valutazione:

- Uso di empatia e calma.
- Capacità di offrire una soluzione concreta.
- Nessuna reazione difensiva.
- Tono rassicurante e professionale.

Obiettivo:

Verificare:

- Capacità di ascolto attivo.
- Gestione dello stress e dell’aggressività altrui.
- Chiarezza comunicativa e diplomazia.

Telefonata informativa su orari e servizi

Simulazione del valutatore:

“Buongiorno, vorrei sapere gli orari di apertura al pubblico del vostro sportello informazioni. E se è possibile accedere senza appuntamento.”

Esempio di risposta corretta:

“Buongiorno! Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13, e il martedì anche il pomeriggio dalle 14.30 alle 17.

Non è necessario l'appuntamento, può venire direttamente. Se ha documenti da presentare, le consiglio comunque di portarli in formato originale.”

Esempio con errori comuni:

“Aspetti che vado a controllare... non lo so bene... penso la mattina.”
(incertezza, mancanza di prontezza, informazioni incomplete)

Criteri di valutazione:

- Chiarezza e sicurezza nell'esposizione.
- Completezza delle informazioni.
- Capacità di semplificare per l'utente.

Obiettivo:

Verificare:

- Padronanza delle informazioni di base dell'ente/azienda.
- Capacità di esporre orari e servizi in modo chiaro.

Ricezione e gestione di una comunicazione urgente fax

Simulazione: Consegna al candidato una FAX stampato con oggetto:

“Sollecito formale: pagamento n. 120/24 – URGENTE”

Il candidato deve decidere come comportarsi.

Esempio di risposta corretta:

“Questa è una PEC urgente riguardante un pagamento. Segnalo subito l’email all’ufficio amministrativo e, se non disponibile, avviso il responsabile di settore. Inserisco anche una copia della comunicazione nel protocollo o registro delle urgenze.”

Esempio con errori comuni:

“La metto sulla scrivania, qualcuno poi la vede.”
(*assenza di tracciabilità, nessuna priorità assegnata*)

Criteri di valutazione:

- Prontezza nella gestione.
- Uso corretto delle procedure interne.
- Capacità di valutare l'urgenza di una comunicazione.

Obiettivo:

Valutare:

- Capacità di riconoscere una comunicazione urgente.
- Corretta trasmissione al destinatario o al superiore.

Ricezione di un visitatore fisico al centralino

Simulazione del valutatore (di persona o recitata):

“Buongiorno, ho un appuntamento con l’ing. Monti alle 11. Sono Rossi, della ditta TechnoPlus.”

Esempio di comportamento corretto:

“Buongiorno signor Rossi, un attimo che verifico la presenza dell’ing. Monti.
Nel frattempo, può attendere in sala d’attesa. Le offro anche un caffè se vuole.”

Esempio con errori comuni:

“Monti? Boh, non so dov’è. Aspetti lì.”
(tono freddo, nessun controllo, accoglienza scadente)

Criteri di valutazione:

- Cortesia e professionalità.
- Controllo presenza e accompagnamento corretto.
- Gestione del tempo d’attesa.

Obiettivo:

Valutare:

- Accoglienza cortese e professionale.
- Corretta identificazione e smistamento del visitatore.

Compilazione di un modulo ricevuto via telefono

Simulazione:

Il valutatore detta telefonicamente:

“Nome: Giovanni Perri. Codice cliente: 9842Z. Indirizzo email: g.perri@tecnomega.it. Motivo della richiesta: invio duplicato fattura aprile 2025.”

Il candidato deve compilare un modulo prestampato.

Esempio corretto:

Tutti i campi completati in modo ordinato e senza errori.

Esempio con errori comuni:

- Codice scritto male (es. 984Z2), email incompleta, spazi mancanti o testo scritto in stampatello confuso.

Criteri di valutazione:

- Precisione nella scrittura.
- Capacità di ascolto attivo.
- Cura nella presentazione del modulo.

Obiettivo:

Verificare:

- Capacità di trascrizione orale → scritta.
- Precisione nei dati ricevuti per telefono.

Telefonata di verifica su un servizio erogato

Simulazione del candidato (lui chiama):

Il candidato deve telefonare a un utente (valutatore) e chiedere:

“Buongiorno, chiamo dalla [ente/azienda], volevamo sapere se è stato soddisfatto dal servizio ricevuto presso il nostro sportello. Possiamo rubarle solo un minuto?”

Esempio di comportamento corretto:

“La ringrazio per il tempo. Ha trovato il servizio utile? C’è qualcosa che possiamo migliorare? Le sue opinioni sono molto importanti per noi.”

Esempio con errori comuni:

“Pronto... senta, deve rispondere a delle domande.”
(*tono imposto, frettoloso, nessuna empatia*)

Criteri di valutazione:

- Tono positivo e accogliente.
- Rispetto della privacy e del tempo.
- Capacità di porre domande brevi e chiare.
- **Obiettivo:**

Valutare:

- Capacità di raccogliere feedback dal pubblico.
- Gentilezza nella gestione di un’indagine telefonica breve.

Ricezione di una segnalazione interna e trasmissione al reparto corretto

Simulazione del valutatore:

“Buongiorno, chiamo dall’ufficio protocollo. Da stamattina il telefono del nostro interno non funziona, non possiamo né ricevere né chiamare. Potete avvisare chi di dovere?”

Esempio di risposta corretta del candidato:

“Grazie per la segnalazione. Avviso subito il reparto tecnico per verificare il problema alla linea. Comunico che si tratta dell’interno dell’ufficio protocollo, corretto? Appena ho un riscontro vi aggiorno.”

(Il candidato può poi trascrivere una nota o chiamare il reparto tecnico con sintesi adeguata.)

Esempio con errori comuni:

“Eh, se non va dovete chiamare il tecnico voi. Non so chi si occupa.”
(scarico di responsabilità, assenza di presa in carico)

Criteri di valutazione:

- Capacità di prendere in carico la segnalazione.
- Identificazione del reparto coinvolto.
- Sintesi, tono collaborativo e chiarezza.

Obiettivo:

Valutare:

- Capacità di ascolto e comprensione.
- Corretta trasmissione di una segnalazione tecnica o logistica.
- Capacità di comunicare in modo sintetico ma efficace.