

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

Comunicazione

- Processo mediante il quale un'informazione viene trasmessa, con appositi segnali, da un sistema ad un altro
 - Contatto...
 - Collegamento...
 - Trasmissione...
 - Relazione...



- Rendere comune...
- Collegare...
- Mettere in relazione...
- Condividere...

Le competenze comunicative di base

- “ *Capacità di ascolto / empatia*
- “ *Capacità di dare e ricevere feedback*
- “ *Creazione di un linguaggio condiviso*
- “ *Linguaggio adeguato al contesto*
- “ *Attenzione al linguaggio non verbale*

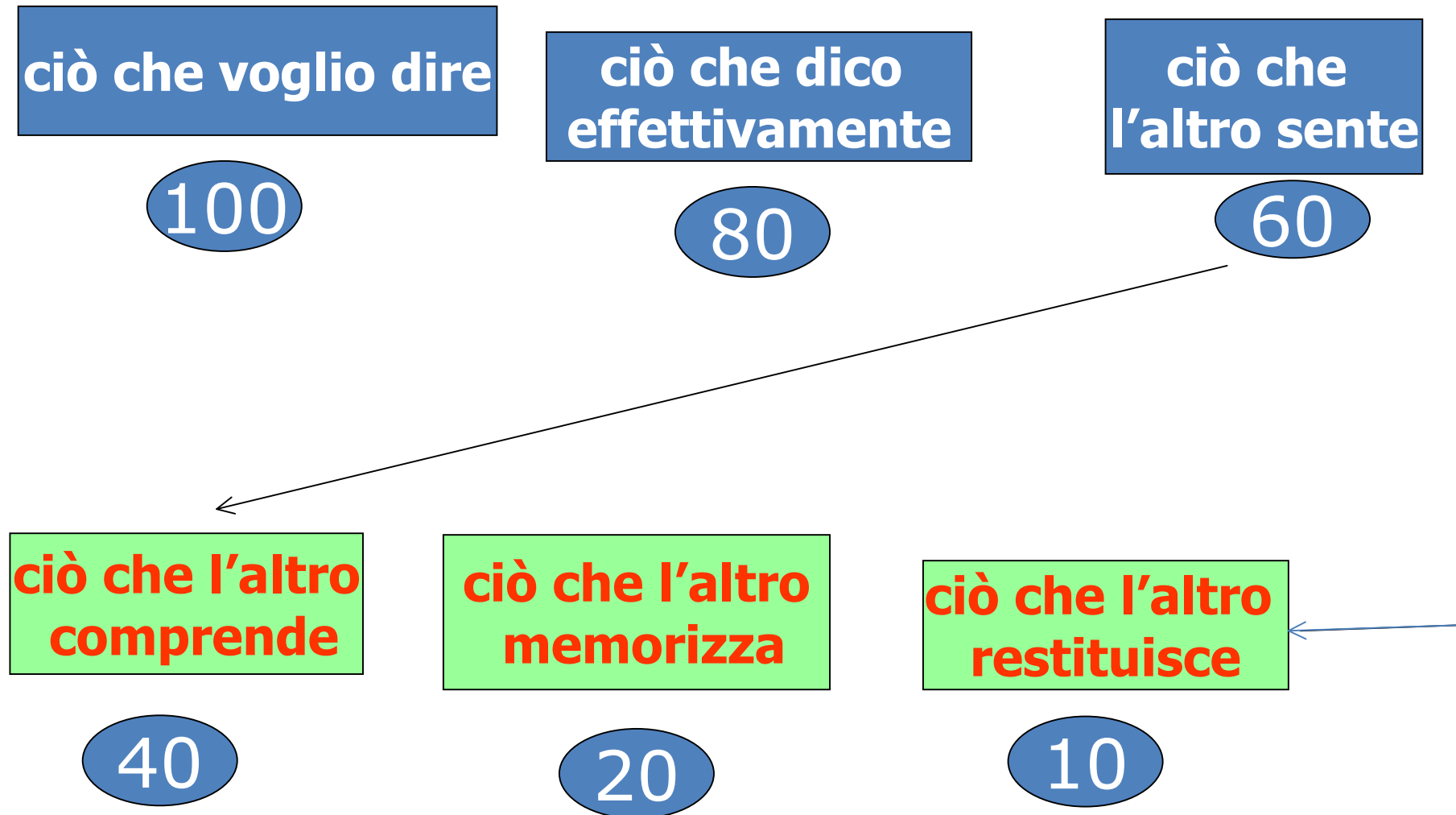
comunicazione a due vie

contesto



La cascata della comunicazione

DISCREZIONALE SEMANTICO



Canali della comunicazione

Verbale (ciò che viene detto)

7%

**parole, concetti,
lessico, sintassi**

Paraverbale
(come viene detto)

38%

**tono, ritmo,
accenti, volume,
pause ...**

Non verbale
(altri segnali)

55%

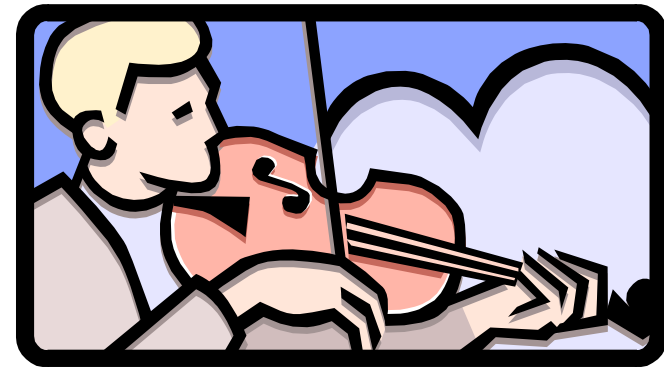
**gesti, mimica,
postura,
distanza,
posizione ...**

n
o
n

v
e
r
b
a
l
e

Informare attraverso l' "ascolto attivo"
l'ascoltatore capisce se l'altro ha appreso:

- “ facendo domande
- “ rivelando interesse
- “ partecipando
- “ prestando attenzione



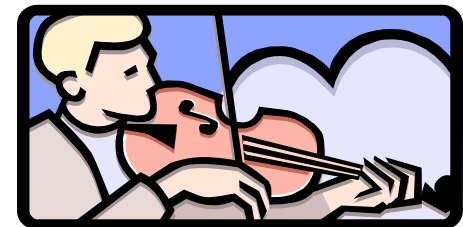
La gente sta più attenta quando sa che qualcuno l'ascolta

Il **feed-back** come strumento di verifica

- ❑ il processo comunicativo è più efficace quando viene eseguita una verifica sui suoi effetti
- ❑ il feed-back è quel momento della comunicazione di ritorno nella quale il ricevente comunica all'emittente informazioni su come e' stata percepita e sperimentata la sua comunicazione
- ❑ attraverso il feed-back si impara a prevedere gli effetti del proprio comportamento e a controllarli
- ❑ chiedere e dare feed-back è un segnale di partecipazione attiva alla comunicazione (le reciproche relazioni diventano più significative e stimolanti per coloro che partecipano all'interazione)

Tecniche di ascolto attivo

- “ osservare i comportamenti comunicativi dell’interlocutore;
- “ richiamare o sollecitare l’attenzione (assentire, partecipare, mostrarsi concentrati);
- “ fare domande;
- “ riformulare il punto di vista dell’interlocutore;
- “ ricapitolare i punti principali del discorso;
- “ ...

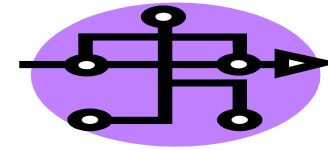


Lavoro d'aula

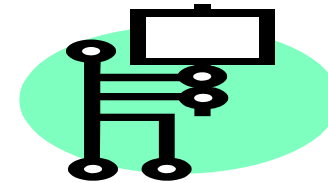
La gestione dei clienti difficili

LA GESTIONE DEI CLIENTI DIFFICILI

◆ *il cliente aggressivo*



◆ *il cliente che protesta*



◆ *il cliente competente*



◆ *il cliente inesperto*



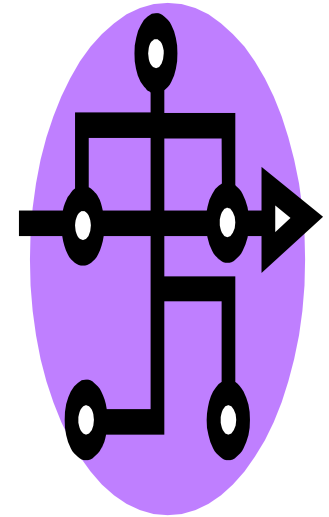
◆ *il cliente prolisso*



◆ *il cliente di altra lingua*

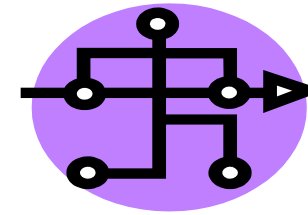


IL CLIENTE AGGRESSIVO



Che cosa fare se ~~l'~~altro aggredisce

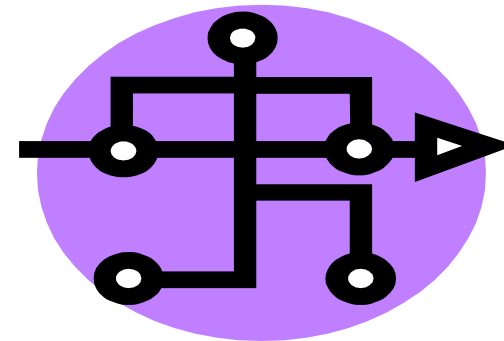
IL CLIENTE AGGRESSIVO



- *Ascoltare*
 - *Lasciar parlare*
 - *Dimostrare che il messaggio arriva*
 - *Fare domande*
- *Mettersi nei panni dell'altro*
 - *Riconoscere lo stato d'animo dell'altro*
- *Verificare la comprensione del problema*
 - *Riepilogare, parafrasare i*
- *Far percepire che c'è orientamento alla soluzione*
 - *Assumersi la responsabilità*
- *Concordare, negoziare la soluzione*
- *Agire secondo gli accordi presi*

IL CLIENTE AGGRESSIVO

Che cosa evitare?



IL CLIENTE AGGRESSIVO

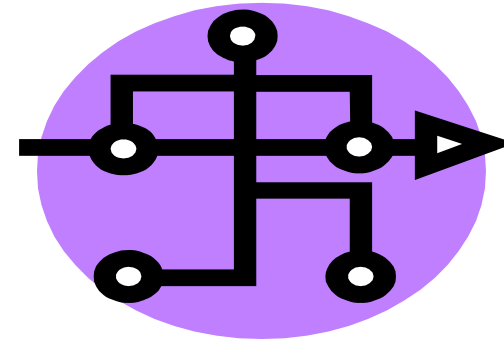
Che cosa evitare?

➤ *Frase indisponenti:*

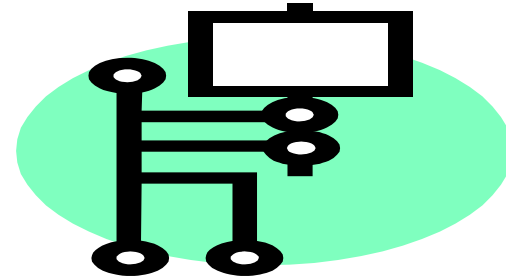
¿ha capito?ö

¿se mi lascia spiegare í ö

*¿è lei che mi ha chiamato í ö
í .*

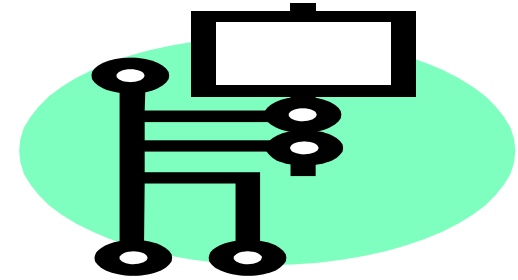


IL CLIENTE CHE PROTESTA



Che cosa fare se l'altro protesta

Il cliente che protesta

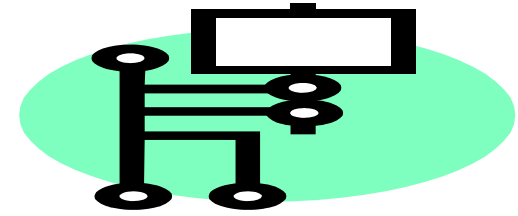


Che cosa fare se l'altro protesta:

Protesta specifica:

- *Segnali di accoglimento e comprensione*
- *Se vi è stato disservizio scusarsi dell'accaduto con una breve frase*
- *Dare una spiegazione organizzativa precisa (spiegare perché)*
- *Quando è possibile concordare una soluzione*

Il cliente che protesta

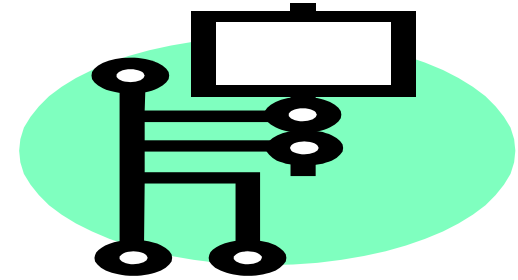


Che cosa fare se l'altro protesta:

Protesta generica:

- *Chiedere approfondimenti ed esempi con domande aperte*
- *Circoscrivere*
- *Ignorare critiche manipolatorie **sarcastmi***
- *Quando è possibile concordare una soluzione*
- *Lasciare traccia della telefonata*

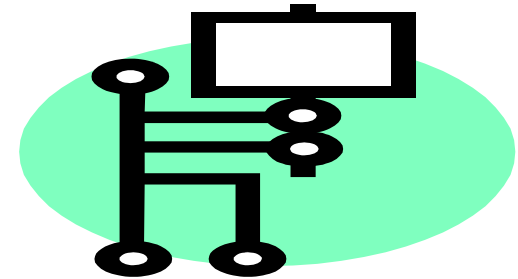
Il cliente che protesta



se ~~lo~~ altro protesta:

cosa evitare

Il cliente che protesta



se l'altro protesta:

cosa evitare

◆ *giustificare o discolpare i colleghi*

• *È impossibile che il mio collega le abbia detto questo!ö*

◆ *fare i conti in tasca al disagio dell'utente*

• *Non credo le possa aver creato più di tanto disagio!ö*

◆ *dare colpe ad altri*

• *è il camminatore che ha ritardato a portarmi i documenti!ö*

Il cliente competente



*Che cosa fare se l'altro sa sempre
tutto e di più .*

Il cliente competente



Che cosa fare se l'altro sa sempre tutto e di più
1

- *riconoscere l'esperienza*
- *esplicitare (eventualmente) i propri limiti*
- *impegnarsi ad assumere ulteriori informazioni*
- *ringraziare per la collaborazione*

Il cliente competente



Che cosa evitare:

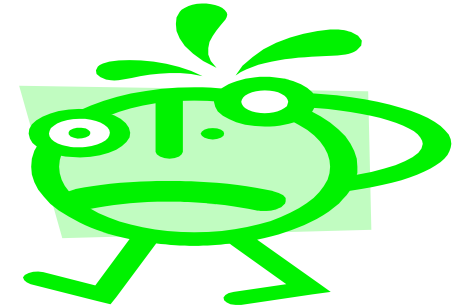
Il cliente competente



Che cosa evitare:

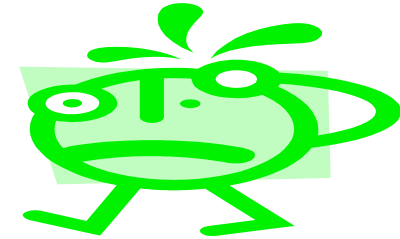
- ◆ *scusarsi troppo*
- ◆ *considerare l'esperto un avversario*
- ◆ *lasciarsi prendere dal panico o da senso di inadeguatezza*
- ◆ *irrigidirsi in principi, regole, procedure*
- ◆ *...*

Il cliente inesperto



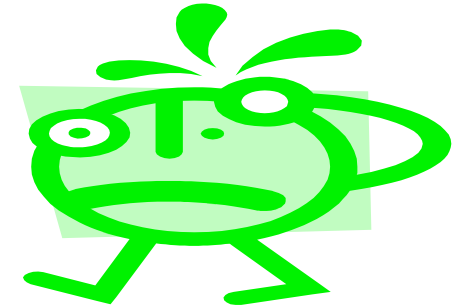
Che cosa fare se l'altro è timido o
non sa nulla dell'argomento í

Il cliente inesperto



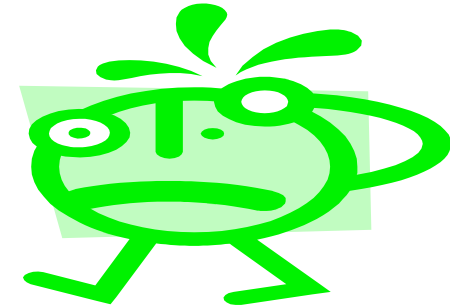
- *Dimostrare cordialità*
- *Aiutare ad esplicitare i propri bisogni*
- *Dare solo le informazioni necessarie (troppe informazioni “fanno rumore”)*
- *Adeguarsi al ritmo e al linguaggio dell’utente*
- *Favorire la decisione dell’utente mettendo in evidenza i vantaggi delle diverse opzioni*
- *Verificare sempre la propria e l’altrui comprensione*

Il cliente inesperto



Che cosa evitare:

Il cliente inesperto



Che cosa evitare:

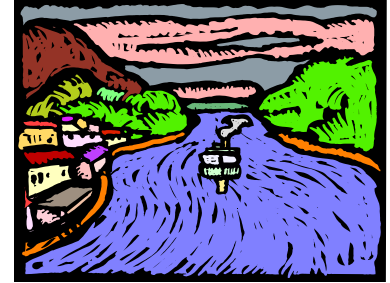
“Decidere al posto dell’utente

““al posto suo sceglierei”

“Mostrarsi eccessivamente esperto

“Sottolineare la sua “non conoscenza”

Il cliente prolisso



Che cosa fare se l'altro parla parla parla
e non ci fa parlare?

Il cliente prolioso



- *Ascoltare con attenzione per selezionare e informazioni chiave*
- *Inserirsi tempestivamente nelle pause dell'utente*
- *Interrompere senza irritare per riassumere e verificare la comprensione*
- *Utilizzare domande chiuse*

Il cliente prolioso



Cosa evitare í ?

Il cliente prolisso



Cosa evitare í ?

Rilanci aperti : *"che ne pensa...?"*
"Altro...?"

Il cliente di altra lingua



Che cosa fare se ~~lo~~ altro parla un'altra lingua
?

Il cliente di altra lingua



Una comunicazione chiara ed efficace si può raggiungere innanzitutto con schede informative scritte in un italiano semplificato, oppure con l'uso di materiali in lingue originali- le più diffuse- per comunicazioni importanti

Il cliente di altra lingua



MAI dare per scontato nulla :

- *verificare sempre quanto si pensa di aver capito*
- *aiutarsi con il “non verbale”*
- *mostrare attenzione al comportamento dell’altro*
- *evitare pregiudizi*
- *accettare la “diversità”*
- *coinvolgere eventualmente colleghi che conoscono la lingua*

Il cliente di altra lingua



Cosa evitare

Il cliente di altra lingua



Cosa evitare

- *fingere di aver capito*
- *provare a parlare la sua lingua ... se non la si conosce bene*
- *dare l'impressione di arrendersi perché non lo si capisce*
- *parlare velocemente ...*



Lavorando a contatto con l'utenza capita sovente di dover fare i conti con la rabbia di qualche utente adirato. È un aspetto che fa parte del lavoro e che bisogna imparare a gestire nel modo migliore

Le sei regole principali nella gestione degli utenti “difficili”

1. Restate freddi



Per aiutare gli utenti a mantenere la calma, dovete dare loro il buon esempio. Ciò significa che dovete mantenervi calmi, indipendentemente da quanto difficile sia la situazione.

2. Guadagnatevi la collaborazione dell'utente



Esistono diversi modi per ottenere la collaborazione : dare fiducia, evitare le critiche, evitare di metter in dubbio le loro affermazioni, chiedere se necessario il loro aiuto, spiegare i motivi delle nostre richieste ...

3. Abbassate il volume della voce



utilizzate voi per primi un volume basso e un tono molto morbido: molte persone risponderanno facendo altrettanto. Se questo non dovesse funzionare, potete trovare una scusa qualunque per chiedere all'utente in modo più diretto di abbassare il volume della voce

Le sei regole principali nella gestione degli utenti “difficili”

5. Siate accoglienti Fate domande che dimostrino il vostro genuino interesse e la vostra sollecitudine e che vi permettano di vedere i problemi dell'utente attraverso i suoi occhi.



Anche se la lamentela non vi pare così grave, prendetela seriamente, ricordando che lui la ha comunque considerata seria

6. Calmate gli utenti offensivi



Per poter gestire nel modo migliore gli utenti offensivi, sgradevoli e scurrili, innanzitutto, non prendete mai le loro parole sul personale e pensate semplicemente che molta gente non riesce a controllare se stessa e il proprio linguaggio

4. Ascoltate l'utente attentamente e fino alla fine



Non importa quante volte abbiate già sentito problemi o situazioni simili da parte di altri utenti: ascoltatelo come se steste ascoltando ciò che vi dice per la prima volta.



Restate restare freddi

Per aiutare gli utenti a mantenere la calma, dovete dare loro il buon esempio. Ciò significa che dovete mantenervi calmi, indipendentemente da quanto difficile sia la situazione.

1. *Innanzitutto, mentre l'utente protesta, ascoltatelo attentamente e concentratevi sui fatti, tralasciando il suo tono di voce, le sue parole aggressive e il suo atteggiamento.*
2. *Respirate lentamente e profondamente: vi aiuterà a mantenere la calma.*
3. *Cercate di mettervi nei suoi panni, pensare ai fastidi e agli inconvenienti che ha subito renderà più facile scusare e trascurare il tono che sta usando.*
4. *La gentilezza in questi casi è sempre la migliore arma: gli utenti arrabbiati vogliono turbarvi, rispondetegli, invece, in un modo che è l'esatto contrario di ciò che si aspettano e li **prenderete in contropiede**! Utilizzate, quindi, un tono di voce amichevole, restate calmi e vedrete che ciò calmerà anche il vostro ospite.*
5. *non prendete mai sul personale niente di ciò che vi viene detto: ricordatevi che l'utente è arrabbiato contro la situazione/organizzazione, non contro di voi, e focalizzatevi piuttosto su ciò che può essere fatto per risolvere al più presto l'inconveniente*

Guadagnatevi la collaborazione dell'utente



Chiunque abbia a che fare con l'utenza si è imbattuto almeno una volta con persone burbere, che insultano e che sembrano determinate a non collaborare. Esistono diversi modi per ottenere la collaborazione anche di queste persone.

1. per fare sì che si fidi di voi, eliminate innanzitutto espressioni che comunicano incertezza: quando gli comunicate che lo aiuterete a risolvere il suo problema, usate termini come “farò” piuttosto che “proverò”, che suona vago e dubbio.
2. Se avete bisogno del suo aiuto, chiedeteglielo nel modo migliore: l'utente arrabbiato si sente in qualche modo trattato ingiustamente e vuole che siate voi a fare qualcosa per risolvere il problema. Evitate, quindi, espressioni come “lei dovrebbe...”, sostituendole con un più cordiale “potrebbe gentilmente...”.
3. Spiegate sempre il perché delle vostre richieste: l'utente sarà maggiormente collaborativo se gli spiegherete perché avete bisogno della sua cooperazione.
4. Eliminate le formule negative e preferite la formula “è possibile...” E NON “è vietato...” o “non è possibile...”.
5. La maggior parte delle persone risponde in maniera più positiva quando viene loro detto ciò che può fare rispetto a ciò che non può.
6. Evitate di criticare il suo operato o di mettere in dubbio le sue parole,
7. focalizzatevi solo sulla possibile soluzione e non sul dare colpe, eventualmente anche assumendovi la responsabilità di eventuali errori o fraintendimenti (sostituite, ad esempio, il “lei non ha capito quello che le ho detto” con il “mi spiace, forse non sono stato molto chiaro”).

Abbassate il volume della voce



Alcuni utenti, presi dall'ansia di esporvi il loro problema, utilizzano un tono di voce molto alto e compromettere i vostri sforzi nell'aiutarli al meglio

- 1. utilizzate voi per primi un volume basso e un tono molto morbido: molte persone risponderanno facendo altrettanto.*
- 2. Se questo non dovesse funzionare, potete trovare una scusa qualunque per chiedere all'ospite in modo più diretto di abbassare il volume della voce.*

Ascoltate l'utente attentamente e fino alla fine



Non importa quante volte abbiate già sentito problemi o situazioni simili da parte di altri utenti: ascoltatelo come se steste ascoltando ciò che vi dice per la prima volta.

- 1. Gli utenti hanno bisogno di credere che i loro problemi siano unici e che venga, quindi, prestata loro la necessaria attenzione.*
- 2. Indagate esattamente quale sia il motivo del reclamo: solo così potrete dare corrette indicazioni su cosa fare, e se ciò che esso vi chiede per risolvere la situazione è razionale, ragionate insieme per trovare un accordo per andare incontro alle sue esigenze*

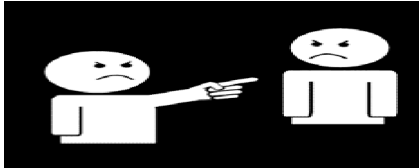
Siate accoglienti



L'utente agitato ha bisogno di ascoltare ciò che avete da dirgli, ma spesso mostra fretta e impazienza nell'ascoltarvi.

- 1. Il segreto per superare l'ostacolo degli utenti impazienti è il pensare che voi siete lì per uno specifico motivo: aiutarli. È difficile rimanere irritabili di fronte a qualcuno il cui unico desiderio è quello di fornire i propri servizi e la propria assistenza. Il miglior antidoto contro l'impazienza è proprio la pazienza!*
- 2. Fate domande che dimostrino il vostro genuino interesse e la vostra sollecitudine e che vi permettano di vedere i problemi dell'utente attraverso i suoi occhi.*
- 3. Anche se la lamentela non vi pare così grave, prendetela seriamente, ricordando che lui la ha comunque considerata seria*

Calmate gli utenti offensivi e aggressivi



Per poter gestire nel modo migliore gli utenti offensivi, sgradevoli e scurrili, innanzitutto, come già detto, non prendete mai le loro parole sul personale e pensate semplicemente che molta gente non riesce a controllare se stessa e il proprio linguaggio.

1. *Il linguaggio scurrile è usato solo per scioccarvi ed innervosirvi, reagite, invece, in maniera inaspettata rispondendo loro con calma e discrezione: una persona sollecita e premurosa riesce a placare anche l'utente più nervoso.*
2. *Fategli le vostre scuse per la lamentela, anche se non dipende da voi, e assicurategli, quindi, di occuparvi personalmente della cosa per porvi rimedio; ciò lo tranquillizzerà ed eviterà che vi aggredisca con il suo linguaggio.*

**L'aggressività genera aggressività,
l'ostilità genera ostilità, ci fa perdere
tempo e ci impegna troppo e
soprattutto male**



Strategie comunicative



Consigli pratici

FASE	OBIETTIVI COMUNICATIVI	AZIONI
ANALISI DELLE ESIGENZE	<ul style="list-style-type: none">☺ COMPRENDERE A FONDO LE ESIGENZE DELL'ALTRO☺ ELABORARE MENTALMENTE LA SOLUZIONE MIGLIORE☺ VERIFICARE L'ESATTEZZA DI CIÒ CHE ABBIAMO CAPITO E PENSATO	<ul style="list-style-type: none">☺ COMPORTAMENTO ARMONIZZANTE☺ DOMANDE APERTE ED ASCOLTO ATTENTO☺ RIFLESSIONE APPROFONDITA☺ DOMANDE DI VERIFICA

Consigli pratici

FASE	OBIETTIVI COMUNICATIVI	AZIONI
PROPOSTA DELLA SOLUZIONE	<ul style="list-style-type: none">✎ ESPORRE LA SOLUZIONE ALLE ESIGENZE EMERSE✎ RISPONDERE AD EVENTUALI OBIEZIONI	<ul style="list-style-type: none">✎ COMPORTAMENTO ARMONIZZANTE✎ ESPOSIZIONE CHIARA (CONTROLLO DEL FEED - BACK)✎ DOMANDE DI CONTROLLO DELLA COMPrensIONE✎ RISPOSTE CALME E MOTIVATE✎ RIEPILOGO✎ DOMANDA DI CONSENSO SULLA SOLUZIONE PROPOSTA