

Addetto/a al servizio clienti · 45 minuti

Otto domande uguali per tutti i candidati, griglia da 1 a 5 per ogni domanda, spazio per le evidenze e tabella ponderata finale. Sostituisci le competenze, i pesi, le domande e gli ancoraggi con quelli della tua posizione.

Come usare questa traccia

- Prima: stampa o apri una copia per ogni candidato, compila i dati e rileggi gli ancoraggi della griglia.
- Durante: leggi ogni domanda così com'è scritta, lascia il silenzio, usa le sonde se la risposta resta sul generico. Annota frasi letterali e segna il punteggio appena finisce la risposta.
- Dopo: completa la tabella ponderata e la raccomandazione prima di aprire il colloquio successivo o di parlarne con chiunque.

Dati del colloquio

Candidato/a	
Posizione	Addetto/a al servizio clienti
Intervistatore/trice	
Formato	Telefonico / videochiamata / di persona
Data e ora	
Registrazione	Candidato informato e consenso ottenuto: sì / no

Apertura (3 minuti)

«Ti farò le stesse otto domande che faccio agli altri candidati, nello stesso ordine, e prenderò appunti mentre rispondi. Alcune ti chiederanno esempi concreti di situazioni che hai vissuto; più sei specifico, meglio è. Alla fine avrai dieci minuti per le tue domande.» Se il colloquio viene registrato, informare qui il candidato e chiedere il consenso.

Blocco 1 · Orientamento al cliente (peso 30 %) · 10 minuti

Domanda 1 · Comportamentale

Raccontami un'occasione in cui un cliente era molto arrabbiato per qualcosa che non dipendeva da te. Cosa hai fatto e com'è finita?

Cosa ascoltare: se separa l'emozione del cliente dal problema, se si fa carico della gestione anche se la causa era di altri e se chiude con un risultato. Sonde: «cosa hai detto esattamente?», «cos'è successo dopo con quel cliente?».

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Dà la colpa al cliente o a un altro reparto; non descrive un'azione propria; l'esempio è generico.	Descrive un'azione propria ragionevole (ascoltare, spiegare, inoltrare) ma senza un risultato chiaro o senza follow-up.	Riconosce l'emozione, si fa carico del problema, propone una soluzione nel suo margine di azione, fa follow-up e racconta il risultato concreto.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Domanda 2 · Situazionale

Immagina che un cliente ti chieda qualcosa che la policy aziendale non consente e insista per parlare con un responsabile. Come lo gestisci?

Cosa ascoltare: se spiega il perché della regola senza nascondersi dietro di essa, se offre alternative e se sa quando fare escalation. Sonda: «e se continua a insistere?».

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Cede per evitare il conflitto o si limita a ripetere «non si può».	Spiega la regola e fa escalation correttamente, ma senza offrire alternative.	Spiega il motivo, offre una o due alternative reali e fa escalation in modo ordinato lasciando il cliente informato.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Blocco 2 · Problem solving (peso 25 %) · 8 minuti

Domanda 3 · Comportamentale

Parlami di un problema ricorrente che hai individuato nel tuo lavoro e di cosa hai fatto perché smettesse di ripetersi.

Cosa ascoltare: se ha individuato la causa e non solo il sintomo, se l'iniziativa è stata sua e se ha misurato l'effetto. Sonda: «come hai capito che era ricorrente?».

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Non trova un esempio o descrive un problema risolto da un'altra persona.	Ha individuato lo schema e lo ha segnalato o ha applicato una soluzione parziale.	Ha analizzato la causa, ha proposto e applicato un cambiamento (modello, processo, avviso) e sa dire di quanto si è ridotto il problema.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Domanda 4 · Comportamentale

Descrivi una situazione in cui non avevi tutte le informazioni per aiutare un cliente. Cosa hai fatto?

Cosa ascoltare: se cerca le informazioni in modo attivo, se gestisce l'attesa del cliente e se non inventa risposte.

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Ha improvvisato una risposta o ha lasciato il cliente senza follow-up.	Ha chiesto a un collega e ha risposto più tardi, senza gestire l'attesa.	Ha detto cosa sapeva e cosa no, ha fissato una scadenza con il cliente, ha cercato la risposta e l'ha documentata per la volta successiva.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Blocco 3 · Comunicazione scritta e orale (peso 20 %) · 8 minuti

Domanda 5 · Comportamentale

Raccontami una volta in cui hai dovuto spiegare qualcosa di complicato (una fattura, un problema tecnico, una clausola del contratto) a qualcuno che non lo capiva.

Cosa ascoltare: se adatta il linguaggio all'interlocutore, se verifica che abbia capito e se struttura la spiegazione. La risposta stessa è anche un campione di comunicazione orale.

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Spiegazione confusa; non adatta il linguaggio; non verifica la comprensione.	Spiega con chiarezza ma senza verificare che l'altro abbia capito.	Usa un esempio o un'analogia, procede per passi, verifica la comprensione e riassume per iscritto dopo.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Domanda 6 · Situazionale

Se dovessi rispondere via chat a un cliente che scrive in maiuscolo e in modo irrispettoso, cosa gli scriveresti nel primo messaggio?

Cosa ascoltare: tono professionale senza freddezza, focus sul problema, limiti chiari se il trattamento è offensivo.

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Risponde al tono con lo stesso tono, oppure ignora l'aggressività e non pone limiti quando servirebbe.	Messaggio corretto e neutro, centrato sul problema.	Riconosce il disagio, riporta l'attenzione sul problema con una domanda precisa e, se serve, pone il limite con educazione.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Blocco 4 · Tolleranza alla pressione (peso 15 %) · 4 minuti

Domanda 7 · Comportamentale

Descrivi la giornata più caotica che ricordi in un lavoro a contatto con il pubblico. Come hai stabilito le priorità e come ti sei sentito alla fine?

Cosa ascoltare: criterio di priorità esplicito, gestione delle proprie emozioni e recupero successivo. Sonda: «cosa hai lasciato indietro e perché?».

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Non stabilisce priorità («ho fatto quello che arrivava») o descrive un blocco senza recupero.	Stabilisce priorità con qualche criterio ma non spiega come ha gestito la pressione.	Criterio chiaro (urgenza, impatto, cliente), chiede aiuto quando serve e descrive come si è ripreso.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Blocco 5 · Lavoro di squadra (peso 10 %) · 4 minuti

Domanda 8 · Comportamentale

Raccontami un'occasione in cui un collega ha commesso un errore che ha avuto conseguenze sul tuo lavoro con un cliente. Cosa hai fatto?

Cosa ascoltare: se prima risolve e poi ne parla, se si confronta direttamente con il collega e se evita di dare colpe davanti al cliente.

1 · Insufficiente	3 · Adeguato	5 · Eccellente
Dà la colpa al collega davanti al cliente o fa escalation senza parlargli.	Risolve con il cliente e ne parla con il collega, nient'altro.	Risolve, parla con il collega in privato e propone qualcosa perché non si ripeta.

Punteggio: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidenze (frasi letterali del candidato):

Chiusura (8 minuti) e risultato

Domande del candidato, passi successivi e tempistiche. Completa la tabella prima di aprire il colloquio successivo.

Competenza	Peso	Punteggio medio	Ponderato (media × peso)
Orientamento al cliente	30 %		
Problem solving	25 %		
Comunicazione scritta e orale	20 %		
Tolleranza alla pressione	15 %		
Lavoro di squadra	10 %		
Totale su 5	100 %		

Raccomandazione (passa / non passa) e punto da approfondire nella fase successiva:

Traccia del colloquio strutturato · voicit.com · Voicit registra il colloquio, lo trascrive e compila questa griglia con le evidenze di ogni competenza.

Banca di 20 domande aggiuntive per competenza

Per quando cambi posizione o hai bisogno di una domanda di riserva. Ognuna richiede la propria griglia da 1 a 5 prima di essere usata in un colloquio strutturato.

Orientamento al cliente

- Raccontami l'ultima volta che hai fatto qualcosa per un cliente che non rientrava nelle tue mansioni.
- Descrivi una situazione in cui hai dovuto dare una brutta notizia a un cliente. Come l'hai preparata?
- Cosa faresti se ti accorgessi che un collega sta dando informazioni sbagliate a un cliente?
- Parlami di un cliente che hai recuperato dopo una brutta esperienza.

Problem solving

- Raccontami una decisione che hai preso con informazioni incomplete. Come l'hai presa e cos'è successo?
- Descrivi un processo che hai migliorato di tua iniziativa. Come hai misurato il miglioramento?
- Se uno strumento che usi ogni giorno smette di funzionare nel pieno della giornata, cosa fai nei primi dieci minuti?
- Parlami di un tuo errore che ha avuto conseguenze su un cliente. Come l'hai corretto?

Comunicazione scritta e orale

- Descrivi un messaggio scritto che hai dovuto redigere con particolare attenzione. Di cosa hai tenuto conto?
- Raccontami una volta in cui un malinteso è nato da qualcosa che hai scritto o detto. Cosa hai cambiato dopo?
- Se devi riassumere in tre righe per il tuo supervisore una chiamata di venti minuti, cosa includi?
- Come adatti il tuo modo di parlare quando il cliente ha molta fretta?

Tolleranza alla pressione

- Raccontami una situazione in cui hai ricevuto critiche ingiuste. Come hai reagito al momento e dopo?
- Descrivi come organizzi la tua giornata quando il volume di lavoro supera quello che riesci a gestire.
- Cosa fai per staccare dopo una giornata particolarmente difficile?
- Immagina che due supervisori ti chiedano cose urgenti e contraddittorie. Cosa fai?

Lavoro di squadra

- Parlami di un'occasione in cui hai aiutato un collega anche se questo ha ritardato il tuo lavoro.
- Descrivi un disaccordo con un collega su come gestire un cliente. Come l'avete risolto?
- Quali informazioni condividi con il turno successivo quando finisci il tuo e come?
- Raccontami qualcosa che hai imparato da un collega e che ora applichi ogni giorno.

Regole che mantengono il colloquio strutturato

Traccia del colloquio strutturato · voicit.com · Voicit registra il colloquio, lo trascrive e compila questa griglia con le evidenze di ogni competenza.

- Le stesse domande, nello stesso ordine, per tutti i candidati alla posizione.
- Sonde previste («e tu cosa hai fatto esattamente?», «com'è finita?»); niente domande nuove improvvisate.
- Punteggio al momento, domanda per domanda, con gli ancoraggi davanti.
- Evidenze letterali, non impressioni.
- Se ci sono più intervistatori, ognuno valuta separatamente prima di confrontarsi.
- Rivedere la griglia dopo i primi cinque o sei colloqui: cambiare le domande che non discriminano e gli ancoraggi che vengono interpretati in modo diverso.