

Campo di competenze operative D: “Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori”

	12 L / Docente Economia Aziendale	12 L / Docenti economia aziendale/tedesco	12 L / Docente Economia Aziendale
Campo di apprendimento	CA1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori	CA2: Rilevare le esigenze dei clienti	CA3: Condurre colloqui informativi e di consulenza
Competenze operative	“d.1 Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori” “d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori”	“d.1 Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori” “d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori”	“d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori”
Conoscenze di base	d2.sp1a Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti d2.sp1b Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori.	<i>Descrivono diverse procedure per la rielaborazione delle richieste dei clienti o dei fornitori. (d1.sp2a)</i> <i>Descrivono diverse tecniche di comunicazione con l'aiuto di esempi. (d1.sp2b)</i> <i>Spiegano l'importanza dei segnali verbali e non verbali nella comunicazione con l'aiuto di esempi. (d1.sp5a)</i>	<i>Citano le fasi dello svolgimento dei colloqui informativi. (d2.sp1b)</i> <i>Citano le fasi dello svolgimento dei colloqui di consulenza. (d1.sp1c)</i>
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini)	d1.sp1a Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. d2.sp3b Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia.	d1.sp2a Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione d1.sp5a Interpretano i segnali non verbali.	-
Obiettivi di valutazione (competenze linguistiche)	-	d1.sp5b Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. d1.sp6a Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. d1.sp2a Ascoltano in modo attivo. <ul style="list-style-type: none"> o <i>Applicano i mezzi linguistici in modo mirato anche in una lingua straniera, al fine di accogliere sistematicamente le richieste orali e scritte dei clienti o dei fornitori. (d1.sp2a)</i> 	d2.sp1b Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. d2.sp1c Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. d2.sp2a Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. <ul style="list-style-type: none"> o <i>Applicano un repertorio di tecniche di domande appropriate nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera.</i> d2.sp3a Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. d2.sp6a Utilizzano tecniche di argomentazione. <ul style="list-style-type: none"> o <i>Distinguono le caratteristiche dell'argomentazione orale da quelle dell'argomentazione scritta.</i>

Impiegata/o di commercio AFC – 1° anno di tirocinio

Campo di competenze operative D: “Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori”

			○ <i>Impostano le argomentazioni in modo logico e convincente.</i>
Mezzi di apprendimento	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.

	<i>56 L / Docente Italiano</i>	<i>56 L / Docente tedesco</i>
Campo di apprendimento	CAB4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	CAB5: Comunicare in una lingua straniera
Competenze operative	“d.1 Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori” “d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori”	“d.1 Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori” “d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori”
Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base	<i>Applicano un vocabolario adeguato e un’espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità. (d1.sp8a)</i> <i>Applicano correttamente aspetti grammaticali quali tempi verbali, declinazioni e coniugazioni in esempi riferiti alla pratica. (d1.sp8a) (d2.sp7a)</i> <i>Utilizzano le strutture linguistiche (sintassi) in modo corretto e adeguato ai destinatari. (d1.sp8a) (d2.sp7a)</i> <i>Applicano un vocabolario adeguato e un’espressione linguistica appropriata nei colloqui informativi e di consulenza. (d2.sp7a)</i>	<i>Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato e un’espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità. (d1.sp8a)</i> <i>Nella lingua straniera applicano correttamente aspetti grammaticali quali tempi verbali, declinazioni e coniugazioni in esempi riferiti alla pratica. (d1.sp8a) (d2.sp7a)</i> <i>Nella lingua straniera utilizzano le strutture linguistiche (sintassi) in modo corretto e adeguato ai destinatari. (d1.sp8a) (d2.sp7a)</i> <i>Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato a un’espressione linguistica appropriata nei colloqui informativi e di consulenza. (d2.sp7a)</i>
Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini	-	-
Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche	d1.sp8a Comunicano nella lingua nazionale in una lingua straniera (livello B1) d1.sp7a Comunicano nella lingua nazionale in una lingua straniera (livello B1)	d1.sp8a Comunicano nella lingua nazionale in una lingua straniera (livello B1). d1.sp7a Comunicano nella lingua nazionale in una lingua straniera (livello B1).

Impiegata/o di commercio AFC – 1° anno di tirocinio

Campo di competenze operative D: “Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori”

	<ul style="list-style-type: none">○ <i>Redigono testi corretti dal punto di vista ortografico e grammaticale e facilmente comprensibili nella lingua nazionale regionale.</i>○ <i>Nella lingua nazionale regionale applicano un vocabolario differenziato e strutture logiche delle frasi.</i>○ <i>Organizzano i testi nella lingua nazionale regionale in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>○ <i>Redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (d1.sp2a)</i>○ <i>Formulano argomenti adeguati in colloqui di consulenza esemplari nella lingua nazionale regionale. (d2.sp1c) (d2.sp6a)</i>○ <i>Applicano un repertorio di forme di domande appropriate nella lingua nazionale regionale. (d2.sp2a)</i>○ <i>Applicano un'espressione linguistica adeguata per ottenere delle precisazioni. (d2.sp2b)</i>	<ul style="list-style-type: none">○ <i>Nella lingua straniera applicano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti.</i>○ <i>Nella lingua straniera orali si esprimono in modo semplice e comprensibile.</i>○ <i>Organizzano colloqui nella lingua straniera in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>○ <i>Applicano un repertorio di tecniche di domande appropriate nella lingua straniera. (d2.sp2a)</i>○ <i>Nella lingua straniera applicano un'espressione linguistica adeguata per ottenere delle precisazioni. (d2.sp2b)</i>○ <i>Nella lingua straniera redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico e conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (d1.sp2a)</i>
Mezzi di apprendimento	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.

Modalità di valutazione del CCO D: due controlli delle competenze (CC) ogni semestre.