

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

	36 L / Docente Economia Aziendale	18 L / Docente Economia Aziendale
Campo di apprendimento	CA1: Condurre colloqui di vendita e trattative	CA2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori
Competenze operative	“d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori” “d.3 Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori”	“d.4 Curare le relazioni con i clienti o i fornitori”
Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base	<i>Spiegano le fasi dell'analisi del fabbisogno (d2.sp2c)</i> <i>Descrivono e valutano diverse tecniche di presentazione nei colloqui con i clienti. (d2.sp5a)</i> <i>Descrivono tecniche di comunicazione appropriate per colloqui di vendita o trattative (d3.sp1d)</i>	d4.sp1a Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C2) d4.sp3a Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C2) <i>Descrivono il funzionamento e l'efficacia di diverse misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (d4.sp2a)</i> <i>Presentano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi canali di comunicazione. (d4.sp4a)</i> <i>Applicano canali di comunicazione appropriati su esempi specifici. (d4.sp4a)</i>
Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini	d3.sp4a Elaborano offerte orientate ai clienti. (C3) d3.sp7a Applicano la procedura prevista in caso di obiezione dell'interlocutore. (C3)	d4.sp4a Analizzano l'efficacia dei canali di comunicazione correnti verso i clienti. (C4) d4.sp2a Sviluppano misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (C3)
Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche	d2.sp2c Eseguono un'analisi del fabbisogno esaustiva. (C3) d3.sp1a Applicano tutte le fasi dei colloqui di vendita. (C3) d3.sp1b Applicano tutte le fasi delle trattative. (C3) d2.sp5a Nei colloqui con i clienti utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3) d3.sp1c Applicano le tecniche di colloquio e di vendita correnti. (C3) d3.sp1d Per un colloquio di vendita o una trattativa con i clienti o i fornitori scelgono una tecnica di comunicazione mirata e la applicano. (C3)	-
Mezzi di apprendimento	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, altri materiali didattici.

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

	54 L / Docente Italiano	54 L / Docente Tedesco
Campo di apprendimento	CAB3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	CA4: Comunicare in una lingua straniera
Competenze operative	“d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori” “d.3 Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori”	“d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori” “d.3 Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori”
Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base	<i>Sviluppano un vocabolario differenziato e lo ampliano costantemente (d2.sp7a) (d3.sp9a)</i> <i>Applicano un’espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica. (d2.sp7a) (d3.sp9a)</i>	<i>Sviluppano strutture grammaticali nonché un vocabolario differenziato nella lingua straniera e li ampliano costantemente. (d2.sp7a) (d3.sp9a)</i> <i>Applicano un’espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità nella lingua straniera. (d2.sp7a) (d3.sp9a)</i>
Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini	-	-
Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche	d2.sp7a Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) d3.sp9a Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) <i>Redigono testi corretti dal punto di vista ortografico e grammaticale e facilmente comprensibili nella lingua nazionale regionale.</i> <i>Organizzano i testi nella lingua nazionale regionale in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i> <i>Si esprimono in modo corretto e adeguato in forma orale nella lingua nazionale regionale.</i> <i>Utilizzano uno stile chiaro e differenziato.</i> <i>Applicano in modo promettente e mirato le tecniche per la conduzione di colloqui nella vita quotidiana, ad esempio in fase di saluto di benvenuto e di congedo o per gli small talk.</i> <i>Impostano la loro argomentazione orale e scritta in modo adeguato e convincente.</i>	d2.sp7a Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). d3.sp9a Comunicano nella lingua nazionale in una lingua straniera (livello B1). <i>Applicano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti nella lingua straniera.</i> <i>Comunicano in modo fluente e facilmente comprensibile nella lingua straniera orale.</i> <i>Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo attivo, adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i> <i>Applicano in modo promettente e mirato le tecniche per la conduzione di colloqui nella vita quotidiana, ad esempio in fase di saluto di benvenuto e di congedo o per gli small talk.</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.