

<p>Campo di competenza: D Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori</p>	<p>Curricolo SMC/SPC AFC IC Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione annue: 170</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del primo anno l'apprendista avrà acquisito:</p> <p>1. <u>COMPETENZE OPERATIVE:</u></p> <p>d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori</p> <p>d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</p> <p>2. <u>ELEMENTI OPERAZIONALI:</u></p> <p>D1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori (ECAZ)</p> <p>D2: Rilevare le esigenze dei clienti (ECAZ, L2)</p> <p>D3: Condurre colloqui informativi e di consulenza (ECAZ, L2)</p> <p>D4: Comunicare nella lingua nazionale regionale (L1)</p> <p>D5: Comunicare in una lingua straniera (L2)</p>	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p> <p><u>MODULI DI CONOSCENZE:</u></p> <p>ECONOMIA AZIENDALE (d1/d2) – 36 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti - Illustrare i fattori rilevanti per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori <ul style="list-style-type: none"> o Applicare i fattori principali per una buona qualità dei servizi o Applicare i fattori principali per una relazione basata sulla fiducia - Citare le fasi dello svolgimento dei colloqui informativi e di consulenza - Descrivere le procedure per la rielaborazione delle richieste dei clienti o dei fornitori <p>ITALIANO (d1/d2) – 58 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione efficace dei sentimenti e dei bisogni nel contatto con i clienti - Elaborazione di lettere ed e-mail professionali - Gestione le telefonate - Analisi di testi appartenenti a tipologie testuali differenti per affrontare con successo i colloqui informativi e di consulenza <p>TEDESCO (d1/d2) – 76 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termine im beruflichen Kontext planen - Mit Kunden und Lieferanten telefonisch und per Email Termine vereinbaren - Über die Aufgaben eines KV-Angestellten sprechen können - Small Talk mit Kunden und/ oder Lieferanten halten - Schriftlich formell und informell kommunizieren - Kundenbedürfnisse erfassen (Accoglienza, capire le esigenze, concludere) - Informations-und Beratungsgespräche führen - Eine Firmapäsentieren - 	<p>La valutazione del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 prove multi- o interdisciplinari per semestre • Ogni docente svolgerà valutazioni formative secondo i bisogni della classe • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione puntuale dei compiti • Eventuali ricerche • Interrogazioni orali • Eventuali presentazioni (con PPT o senza) • Almeno un'opera per il portfolio a semestre

ELEMENTI OPERAZIONALI:

ECONOMIA AZIENDALE (D1/D2/D3)

- Organizzare e progettare il rapporto con i clienti e i fornitori (fattori per la buona qualità del servizio e della relazione con il cliente e il fornitore, raccolta e organizzazione dell'informazione, redazione di domande aperte/chiuso/comprendimento/alternative, small talks per iniziare la conversazione)
- Kundenbedürfnisse erfassen (accogliere una richiesta, chiarire le esigenze, rispondere alle richieste e garantire il flusso di informazioni)
- Condurre dei colloqui di informazione e di consulenza
- Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, ...)

ITALIANO (D4)

- Esercizi linguistici e lessicali (verbi, pronomi, ortografia, sinonimi e contrari, subordinate, punteggiatura, sintassi, registro formale e informale)
- Comunicazione verbale e comunicazione non verbale
- Elaborazione di una lettera commerciale (ordini, reclami, ...)
- Esercizi di consolidamento in merito a telefonate ed e-mail
- Testo informativo, testo argomentativo e testo pubblicitario (per una gestione proficua dei colloqui informativi e di consulenza)
- Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, ...)

TEDESCO (D2/D3/D5)

- Simulazioni di colloqui al telefono: appuntamenti, ordinare materiale
- Dialoghi su temi dell'ambito small talk
- Espressione scritta e orale sul proprio lavoro, p.es. nell'ambito di un evento
- Riferire sulle attività svolte in ufficio, p.es. redigendo un rapporto di lavoro
- Esercitazioni di corrispondenza scritta professionale, p.es. per invito e prenotazioni
- Estrarre le esigenze dei clienti da dialoghi di vendita o colloqui di consulenza (esercizi di comprensione orale)
- Simulazioni di colloqui (dialoghi) modificando dei modelli
- Presentare brevemente un'azienda (come parte di un colloquio di consulenza o di un colloquio informativo)



Modulo di lavoro

Pagina 3 di 3

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

Vers. 27.06.23

Livello di attitudine (tassonomia): 2 e 3

Supporti didattici necessari: Konvink, manuali Glimi, notebook, filmati, appunti, dispense, testi audio

Aggiornato da: MOD, LAZ, ALB
Data: 29.08.2024