Materia: Opzione "Comunicazione nella lingua nazionale"	Curricolo: **SPC AFC** Anno: 3. anno	Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 99
Obiettivo di formazione	**Contenuti del programma**	**Metodo di valutazione**
Al termine del corso l'apprendista è in grado di: • applicare le tecniche degli small talks e di verificarne l'adeguatezza e la qualità; • applicare i punti principali della comunicazione scritta con i clienti e i fornitori impegnativi; • condurre consulenze e colloqui complessi; • condurre colloqui di reclamo; • analizzare consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e trarne miglioramenti per i colloqui futuri; • spiegare il modello dei livelli di escalation in un conflitto; • applicare tecniche che consentono di risolvere i conflitti.	**Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:** • applicazione delle strategie necessarie per la gestione efficace di consulenze e colloqui complessi; • applicazione delle tecniche volte alla risoluzione dei conflitti: Comunicazione Nonviolenta, comunicazione assertiva, ascolto attivo, ecc.; • redazione di testi (lettere, e-mail, ecc.) linguisticamente corretti e stilisticamente chiari e adatti al contesto (registro e contenuto); • consolidamento in merito all'uso del vocabolario inclusivo; • ricerca su un tema di attualità da proporre per uno small talk; • esercizi in merito ai Critical incident, • ev.: attività in collaborazione con PPI.	**La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:** • almeno due prove semestrali; • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni; • esecuzione puntuale dei compiti e relativi controlli; • eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni orali e/o scritte.
Livello di attitudine (tassonomia): 2, 3 e 4	Supporti didattici necessari: materiali forniti dal docente; Konvink	Aggiornato da: ALB Data: 08.08.2025