

<p>CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori</p> <p>Competenza operativa (CO) d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</p> <p>Campo di apprendimento (CA) CA D1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori (ECAZ) CA D2: Rilevare le esigenze dei clienti (ECAZ, L2) CA D3: Condurre colloqui informativi e di consulenza (ECAZ, L2) CA D4: Comunicare nella lingua nazionale regionale (L1) CA D5: Comunicare in una lingua straniera (L2)</p>	<p>Curricolo: SMC/SPC AFC IC Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 1-3 Ore lezione annue: 170</p> <p>D1 (ECAZ): 12 ore; 2 ore settimanali D2 (ECAZ): 6 ore; 2 ore settimanali D2 (L2): 10 ore; 2 ore settimanali D3 (ECAZ): 18 ore; 2 ore settimanali D3 (L2): 10 ore; 2 ore a settimana D4 (L1): 58 ore; 2 ore settimanali D5 (L2): 56 ore; 2 ore settimanali</p>
Obiettivi di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del primo anno l'apprendista è in grado di:</p>	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p>	<p>La valutazione delle conoscenze e competenze acquisite avviene attraverso le seguenti prove sommativ:</p>
<p>LINGUA NAZIONALE REGIONALE (L1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esprimere sentimenti e bisogni nel contatto con i clienti - Scrivere una lettera professionale - Scrivere e-mail professionali - Gestire le telefonate - Analizzare testi appartenenti a tipologie testuali differenti per affrontare con successo i colloqui informativi e di consulenza 	<p>L1 (D4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>Due controlli delle competenze per semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica per D1 - Situazione di partenza in comune tra D4 e D5 (tenendo conto di D1)

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

	<ul style="list-style-type: none"> - Esercizi di consolidamento in merito a telefonate ed e-mail - Testo informativo e testo argomentativo (gestione proficua dei colloqui informativi e di consulenza) - Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Situazione di partenza in comune tra D4 e D5 - Situazione di partenza in comune tra D2, D3, D4 e D5
<p>LINGUA STRANIERA (L2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare nell'espressione scritta e orale le strutture grammaticali e lessicali in esempi di pratica - Saper stabilire il primo contatto con clienti e/ o fornitori - Saper chiedere dei chiarimenti - Saper condurre colloqui informativi e di consulenza 	<p>L2 (D2, D3, D5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sich mit Teammitgliedern unterhalten - Über Tätigkeiten im Büro berichten - Informelle Texte schreiben - Kundenbedürfnisse erfassen - Informations-und Beratungsgespräche führen 	<p>Sono previste ulteriori prove formative intermedie per ogni CA.</p>
<p>ECONOMIA AZIENDALE</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 - Descrivere le tecniche di comunicazione con l'aiuto di esempi 	<p>ECONOMIA AZIENDALE (D1, D2, D3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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/chiose/comrensione/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, ...) 	

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

<p>Tassonomia: C2 e C3 Obiettivi di valutazione: d1.sp1a; d1.sp1b; d1.sp2a; d1.sp2b; d1.sp5a; d1.sp6a; d1.sp8a; d2.sp1a; d2.sp1b; d2.sp1c; d2.sp2a; d2.sp2b; d2.sp3a; d2.sp3b; d2.sp6a; d2.sp7a (Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati di commercio AFC)</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> Konvink, Glimi, filmati, appunti, articoli d'attualità, dispense, Unternehmen Deutsch, Perspektive Deutsch, Geschäftliche Begegnungen A2+/ B1</p>	<p>Aggiornato da: ALB, LAZ, MOD Data: 29.06.2023</p>