

<b>Opzione</b>	<b>Comunicazione in tedesco</b>	120 lezioni	Documento di lavoro / V_23.01.2025/ LAZ
<b>Semestri e CA coinvolti</b>	III anno, quinto e sesto semestre (1-36)		
<b>Competenze operative</b>	D6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione "comunicazione nella lingua straniera")		
<b>Pianificazione cantonale</b>	3 ore a settimana		

CA	Doc	CO	L	Obiettivi di valutazione Conoscenze di base	Obiettivi di valutazione Abilità/attitudini/comp. linguistiche	Documentazione	Attività (compiti/progetti)
Comunicazione nella lingua straniera	TED	D6	120	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)</li> <li>▪ Illustrano le condizioni per la riuscita di small talks. (d6.sp1a)</li> <li>▪ Spiegano quali aspetti occorre considerare nella comunicazione scritta in una lingua straniera con i clienti e i fornitori. (d6.sp2a)</li> <li>▪ Citano in una lingua straniera diverse procedure pr risolvere i conflitti (d6sp4b)</li> <li>▪ Citano le fasi dei colloqui di reclamo.(d6.sp5a)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicano le tecniche degli small talks. (C3)</li> <li>▪ Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3)</li> <li>▪ Applicano i punti principali della comunicazione scritta con i clienti e i fornitori impegnativi. (C3)</li> <li>▪ Comunicano in lingua straniera. (C3)</li> <li>▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)</li> <li>▪ Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3)</li> <li>▪ Conducono consulenze e trattative complesse.</li> <li>▪ Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3)</li> <li>▪ Analizzano consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4)</li> </ul>	<p>Konvink  <a href="https://app.konvink.ch/Institution/126/36517/3/Storageltem/17036/32152?isPreview=False">https://app.konvink.ch/Institution/126/36517/3/Storageltem/17036/32152?isPreview=False</a></p>	<p>Condurre colloqui di reclamo                      Condurre colloqui complessi con i clienti                      Condurre colloqui conflittuali</p> <p>Conoscere le fasi del colloquio                      Elaborare strategie adeguate mantenendo un approccio orientato alla soluzione</p> <p>Corrispondenza professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promemoria,</li> <li>• richiesta di chiarimenti,</li> <li>• segnalazione di disservizio,</li> <li>• reclamo,</li> <li>• sollecito.</li> </ul> <p>Approfondimento dello studio e applicazione delle regole grammaticali e sintattiche                      Esercizi di consolidamento in merito all'uso del vocabolario generale e specifico (tecnico).</p> <p>Attività in collaborazione con PPI:                      analisi di simulazioni di colloqui complessi incentrati sui reclami                      esercitazione pratica di colloqui</p> <p>Attività interdisciplinari con TEDE, ECAZ, CCO E</p>