



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORALE

Comunicazione con persone appartenenti
a gruppi d'interesse diversi

Critical Incident (comunicativo):
«Consegna incompleta»

Voce 2 (CCO B)

Serie pilota 1.1

Impiegate/i di commercio CFP
2023

Critical Incident (comunicativo): «Consegna incompleta»

Situazione di partenza

Lavora per la ditta «Ofeti», specializzata nella produzione di strutture per arrampicata per bambini. Attualmente l'azienda per cui lavora sta ricevendo molte commesse. Quindi, due settimane fa ha ordinato cinque metri cubi di legno al signor Ferrari, collaboratore del fornitore di legno «Legnoblock». Il signor Ferrari le ha confermato l'ordine per iscritto. Il legno deve essere consegnato oggi. Manca poco alle 9:00 quando squilla il telefono: un collaboratore della sua produzione la chiama per dirle che sono stati consegnati solo quattro metri cubi di legno anziché cinque. La produzione delle strutture per arrampicata deve essere avviata già la mattina successiva ed è pertanto necessario ricevere il legno con urgenza. Contatta immediatamente il signor Ferrari al telefono per chiarire la situazione e trovare una soluzione.

Compito

- Descriva passo dopo passo e sulla scorta di esempi come intende gestire il colloquio.
- Motivi le sue scelte e illustri le tecniche di comunicazione che impiega.

Valutazione

La sua prestazione viene valutata in base alla seguente domanda principale:

- La persona candidata comunica in modo adeguato alla situazione descritta e utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?

Tempo a disposizione

- 5 minuti
- Ha 2 minuti max. per prepararsi, dopodiché dovrà presentare la sua soluzione. Mentre si prepara, può prendere degli appunti da usare durante la presentazione.