



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



ORALE

Soluzione standard

Comunicazione con persone appartenenti  
a gruppi d'interesse diversi

**Critical Incident (comunicativo):**  
**«Documento d'identità»**

Voce 2 (CCO B)

Serie pilota 1.1

**Impiegate/i di commercio CFP**  
**2023**

---

## Critical Incident (comunicativo): «Documento d'identità»

---

### Situazione di partenza

Lavora presso l'anagrafe del suo Cantone e oggi è di servizio al telefono. Il suo ufficio emette carte d'identità e passaporti standard. I documenti d'identità standard vengono inviati entro dieci giorni. Per chi necessita dei documenti più urgentemente, emette anche passaporti provvisori, che possono essere rilasciati subito. Due settimane fa la signora Bernasconi si è recata in anagrafe per rinnovare la carta d'identità. Ora la contatta poiché la nuova carta d'identità non è ancora arrivata. Riceve la telefonata della signora Bernasconi, la quale, con tono alterato e alzando la voce, le ricorda di avere bisogno con urgenza del documento.

---

### 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.

## Soluzione standard

## Critical Incident (comunicativo): «Documento d'identità»

Possibili modalità di intervento	Esempi	Tecniche di comunicazione adeguate <sup>1</sup>
Saluto con cortesia la cliente ed esprimo (al telefono) comprensione. Mi scuso con la cliente.	«Buongiorno signora Bernasconi. Mi rincresce apprendere che non ha ancora ricevuto la sua carta d'identità.» «Comprendo quanto sia importante il documento per lei.»	→ Saluto dell'interlocutore → Enunciazioni in prima persona
Raccolgo le proteste della cliente ascoltando attentamente.	«Capisco la sua preoccupazione e verifico immediatamente lo stato della sua carta d'identità per scoprire cos'è successo.»	→ Comprensione della richiesta → Ascolto attivo
Illustro alla cliente un'alternativa e la informo che mi occuperò della questione.	«Signora Bernasconi, dato che la carta di identità non è ancora arrivata, le possiamo inviare un passaporto provvisorio, col quale potrà intraprendere il suo viaggio come programmato in attesa di ricevere la carta d'identità.»	→ Presentazione di soluzioni alternative
Mi accerto di definire con chiarezza i passi successivi.	«Mi accerterò di persona che sia informata sullo stato del processo. Non appena avrò ulteriori informazioni, la contatterò immediatamente.»	→ Definizione dei passi successivi
Infine ringrazio per la chiamata e mi congedo con cortesia.	«Per noi la sua soddisfazione è importante. Grazie per la chiamata.»	→ Creazione di soddisfazione della clientela → Conclusione della conversazione

<sup>1</sup> NOTA per le perite/i periti d'esame: le tecniche qui indicate sono a titolo d'esempio. È consentito l'uso di una diversa terminologia. L'importante è che le apprendiste/gli apprendisti siano in grado di riflettere sulle loro azioni e le riescano a motivare.

**No Go**

- Nessun tentativo di calmare la cliente.
- Nessuna soluzione alternativa proposta.

**Domande di comprensione**

Se necessario, porre 2–3 domande di comprensione sulla procedura descritta, ad esempio: «Può ... ripetere un'altra volta? Può riformulare la descrizione di ... in altre parole? Cosa intende esattamente per ascolto attivo, come lo fa in questa situazione?»