



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORALE

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.