



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



ORALE

Soluzione standard

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.

## Soluzione standard

### Critical Incident (comunicativo): «Consegna incompleta»

Possibili modalità di intervento	Esempi	Tecniche di comunicazione adeguate <sup>1</sup>
Chiamo il fornitore e gli illustro la situazione.	«Buongiorno signor Ferrari. Circa due settimane fa le ho ordinato del legno. È stato consegnato oggi ma la quantità della fornitura non corrisponde all'ordine.»	→ Saluto dell'interlocutore
Chiarisco la situazione utilizzando domande aperte.	«Signor Ferrari, mi può spiegare per quale motivo è stato consegnato meno legno?»	→ Tecniche di interrogazione adeguate
Ascolto attivamente il fornitore e lo informo sulle possibili conseguenze.	«Capisco. Abbiamo però bisogno del legno con urgenza, poiché domani viene avviata la produzione delle strutture per arrampicata.»	→ Ascolto attivo
Informo il fornitore circa gli effetti del ritardo nella consegna, lo invito a trovare rapidamente una soluzione e avanzo in prima persona una proposta.	«Se il legno non sarà consegnato domani, potremmo perdere commesse dei clienti.» «Ci può inviare il legno mancante entro domani oppure ci può indicare entro quando riceveremo la consegna?»	→ Enunciazioni in prima persona → Presentazione di soluzioni alternative
Infine concordo con il fornitore i successivi passi da intraprendere.	«Signor Ferrari, può cortesemente confermarmi anche per iscritto quanto concordato?»	→ 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

Dare la colpa al fornitore.

**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?»