

|                                 |   |             |                                    |
|---------------------------------|---|-------------|------------------------------------|
| <b>Opzione</b>                  | <b>Comunicazione in italiano</b>  | 120 lezioni | Documento di lavoro / V_19.12.2024 |
| <b>Semestri e CA coinvolti</b>  | III anno, quinto e sesto semestre (1-36)  |             |                                    |
| <b>Competenze operative</b>     | d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale |             |                                    |
| <b>Pianificazione cantonale</b> | 3 ore a settimana   |             |                                    |

| CA                                   | Doc | CO | L   | Obiettivi di valutazione<br>Conoscenze di base  | Obiettivi di valutazione<br>Abilità/attitudini/comp.<br>linguistiche  | Documentazione | Attività (compiti/progetti)   |
|--------------------------------------|-----|----|-----|---|---|----------------|---|
| Comunicazione nella lingua nazionale | ITA | d5 | 144 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto.</li> <li>▪ Illustrano le condizioni per la riuscita di small talks.</li> <li>▪ Spiegano quali aspetti diversi occorre considerare nella comunicazione scritta con i clienti e i fornitori.</li> <li>▪ Spiegano diverse procedure per risolvere i conflitti.</li> <li>▪ Citano le fasi dei colloqui di reclamo.</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>▪ Conducono consulenze e trattative complesse. (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 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>Applicazione delle strategie argomentative per la gestione efficace di consulenze e trattative complesse.</p> <p>Applicazione delle tecniche di comunicazione volte a gestire in modo costruttivo situazioni conflittuali: la comunicazione assertiva, la Comunicazione Nonviolenta, l'ascolto attivo, ecc.</p> <p>Redazione di testi in uno stile chiaro e adatto al contesto (registro e contenuto).<br/>Approfondimento dello studio e applicazione delle regole grammaticali.<br/>Approfondimento dello studio e applicazione delle regole sintattiche.<br/>Esercizi di consolidamento in merito all'uso del vocabolario inclusivo.</p> <p>Ricerca su un tema di attualità da proporre per uno small talk.</p> <p>Redazione di lettere di risposta ai reclami e ai solleciti: struttura del testo, contenuto, forma e lessico, ecc.</p> <p>Attività in collaborazione con PPI: analisi di simulazioni di colloqui complessi (incentrati sui reclami, ecc.) realizzati a PPI.</p> <p>Attività interdisciplinari con TEDE, ECAZ, CCO E</p> |