



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Creazione di relazioni con clienti  
o fornitori

**Critical Incident 1 (comunicativo):**  
**«Consegna incompleta»**  
**(lingua straniera)**

Voce 4 (CCO D)

Serie pilota 1.1

**Impiegate/i di commercio AFC**  
**2023**

LS | DE

## Critical Incident 1 (comunicativo): «Consegna incompleta» (lingua straniera)

### Situazione di partenza

Lavora come impiegata/o di commercio presso un rivenditore di elettronica. La sua azienda collabora ormai da molti anni con l'azienda informatica «Tecnica» con sede in Germania. Di recente, il suo superiore ha ordinato gli ultimissimi modelli di computer dell'azienda «Tecnica». Nell'arco delle prossime settimane, i dispositivi dovranno essere presentati alla clientela nel quadro di un'importante presentazione commerciale. A seguito di un controllo del volume di consegna si accorge che, nonostante tutti i dispositivi siano stati spediti, manca all'appello una parte dei cavi e delle spine necessari (Kabel und Stecker). Dal momento che si tratta di accessori compatibili solo con i dispositivi in questione (gerätespezifisches Zubehör), non può sostituirli con dei comuni cavi e spine. Pertanto, telefona immediatamente all'azienda «Tecnica».

### Compito

- Descriva passo dopo passo in lingua straniera 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.