



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Soluzione standard

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 | FR

---

## 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 Francia.

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 (les câbles et les prises).

Dal momento che si tratta di accessori compatibili solo con i dispositivi in questione (les accessoires spécifiques), 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.

## Soluzione standard

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

Possibili modalità di intervento	Esempi	Tecniche di comunicazione adeguate <sup>1</sup>
Je salue le fournisseur, je me présente et j'explique poliment la situation.	«Bonjour Monsieur, ici ... à l'appareil. Je vous appelle au sujet de notre commande. Nous avons récemment commandé les derniers modèles de vos ordinateurs et nous venons de recevoir la livraison. Après un premier contrôle, j'ai constaté qu'une partie des câbles et des prises n'a pas été envoyée.»	→ Saluto → Spiegare il problema
Je pose des questions ouvertes pour connaître les causes.	«Pourriez-vous m'expliquer pourquoi la livraison n'est pas complète?»	→ Tecniche di interrogazione adeguate
J'informe le fournisseur des conséquences du retard.	«Nous avons besoin de vos produits parce que la semaine prochaine ces ordinateurs seront présentés aux clients.» «Nous comptons sur vous comme partenaire de longue date.»	→ Spiegare il proprio punto di vista
Je demande une solution.	«Pourriez-vous nous proposer une solution et serait-il possible de nous accorder une remise pour le retard de livraison?» ou «Pourriez-vous nous envoyer les câbles et les prises jusqu'à la fin de la semaine?»	→ Cercare insieme una soluzione
Je demande au fournisseur de définir la suite.	«Je vous prie de m'indiquer la date de livraison précise et de me confirmer tout par écrit.»	→ Definire i passi successivi → Concludere la conversazione
No Go	→ Dare la colpa al fornitore.	

<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.

**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?»