



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 | 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.

## Soluzione standard

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

Possibili modalità di intervento	Esempi	Tecniche di comunicazione adeguate <sup>1</sup>
Ich begrüße den Lieferanten, stelle mich vor und erkläre höflich die Situation.	«Guten Tag Herr XYZ, hier spricht ... Ich rufe Sie wegen unserer Bestellung an. Wir haben vor Kurzem die neuesten Modelle Ihrer Computer bestellt und soeben die Lieferung erhalten. Nach einer ersten Überprüfung habe ich festgestellt, dass ein Teil der Kabel und Stecker nicht mitgeliefert wurde.»	→ Saluto → Spiegare il problema
Ich stelle offene Fragen, um die Ursachen zu ermitteln.	«Können Sie mir bitte erklären, warum die Lieferung nicht vollständig ist?»	→ Tecniche di interrogazione adeguate
Ich informiere den Lieferanten über die Folgen der Verzögerung.	«Wir benötigen Ihre Produkte, da die Computer in der kommenden Woche den Kunden vorgestellt werden.» «Wir zählen auf Sie als langjährigen Partner.»	→ Spiegare il proprio punto di vista
Ich bitte um eine Lösung.	«Könnten Sie uns eine Lösung vorschlagen und wäre es möglich, uns einen Rabatt für die verspätete Lieferung zu geben?» oder «Können Sie uns die Kabel und Stecker bis zum Ende der Woche zusenden?»	→ Cercare insieme una soluzione
Ich bitte den Lieferanten, das weitere Vorgehen festzulegen.	«Bitte teilen Sie mir das genaue Lieferdatum mit und bestätigen Sie mir das Ganze schriftlich.»	→ 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?»