



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 | EN

---

## 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 Inghilterra. 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 (cables and plugs). Dal momento che si tratta di accessori compatibili solo con i dispositivi in questione (device-specific accessoires), 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>                |
|--|---|--|
| I greet the supplier, introduce myself and politely explain the situation. | "Hello, sir. My name is ... I am calling with regard to our order. We recently ordered the latest models of your computers and we have just received them. Having checked the delivery, I noticed that some cables and plugs were missing." | → Saluto<br>→ Spiegare il problema                             |
| I ask open-ended questions to establish the causes.                        | "Do you know why the delivery was incomplete?"  | → Tecniche di interrogazione adeguate                          |
| I inform the supplier of the consequences of a delay.                      | "We need these items because we will be presenting the computers to clients next week."<br>"We are counting on you as a longstanding partner."  | → Spiegare il proprio punto di vista                           |
| I request a solution   | "Can you suggest a solution, and could you give us a discount to compensate for the late delivery?"<br>or<br>"Could you send us the cables and plugs by the end of the week?"   | → Cercare insieme una soluzione                                |
| I ask the supplier to specify the next steps.                              | "Could you please let me know the exact delivery date and con-firm it in writing?"  | → Definire i passi successivi<br>→ 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?»