



3° anno di tirocinio

Preparare un colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera

Lavoro pratico

Competenza operativa d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)

Situazione iniziale

Le situazioni di consulenza impegnative ti offrono un'eccellente opportunità di presentare il lato migliore di te stesso e della tua azienda. Puoi ottenere questo risultato se i clienti sono soddisfatti della tua consulenza e ne possono trarre vantaggio. Utilizza questo lavoro pratico per esercitarti nella gestione dei colloqui di consulenza impegnativi in lingua straniera e migliorare il tuo comportamento nelle situazioni future.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Insieme al tuo superiore, definisci un colloquio di consulenza che tu possa condurre in lingua straniera con clienti esigenti. Interpella il tuo superiore anche riguardo al tema «colloqui di consulenza impegnativi». Chiedi, p. es., quali situazioni possono presentarsi e come affrontarle. Chiedigli anche quali sono le sue formule per il successo relativamente ai colloqui di consulenza impegnativi. Riassumi in Memocards le tue conoscenze.

Compito parziale 2 Prepara accuratamente il colloquio di consulenza impegnativo. Rifletti, p. es., sui seguenti punti:

- Abbozzare diverse varianti di soluzioni, inclusi vantaggi, svantaggi ed esempi
- Visualizzare le proposte di soluzioni
- Riflettere sull'utilità per il cliente
- Preparare i documenti importanti
- Farsi un'idea delle possibili domande dei clienti
- Offerte, vantaggi e svantaggi della concorrenza
- Lessico specialistico nella lingua straniera

Compito parziale 3 Esegui ora il colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera. Fai attenzione anche a un buon avvio del colloquio e a una sua conclusione professionale. Durante il colloquio, applica in modo oculato le diverse tecniche di conduzione del colloquio.



Compito parziale 4 Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la risoluzione

Mantieni in ogni caso un atteggiamento obiettivo e non spazientirti con i clienti troppo esigenti.

Organizzazione

Esegui il tuo lavoro pratico direttamente nell'ambito della tua attività lavorativa quotidiana, sulla base di un caso concreto o di una situazione pratica concreta.

Per la documentazione della tua procedura impiegherai 30-90 minuti, a seconda del carico di lavoro.