



---

Impiegato/impiegata di commercio AFC

---

Griglia di competenze

---

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

Effettuare un'autovalutazione

**1.1 Domanda principale 1**

Gestisco in modo professionale i colloqui di consulenza complessi nella lingua straniera?

**Criteri di competenza**

---

Prima del colloquio di consulenza preparo sempre diverse varianti di soluzioni.

---

Prima dei colloqui di consulenza complessi nella lingua straniera, cerco sempre di prefigurarmi possibili scenari, difficoltà, lessico specifico e domande del cliente.

---

Conduco in modo strutturato i colloqui di consulenza complessi, con l'ausilio di una guida al colloquio preparata in precedenza.

---

Con la clientela particolarmente esigente, applico in modo mirato le tecniche di comunicazione adatte, come p. es. l'ascolto attivo, la parafrasi, la conciliazione, le tecniche di domanda.

---

Nella mia scrupolosa analisi a posteriori del colloquio di consulenza, pianifico i passi successivi e ricavo le misure di miglioramento per i colloqui futuri.

---

---

**1.2 Domanda principale 2**

Conduco i colloqui di vendita complessi nella lingua straniera orientandomi ai risultati?

**Criteri di competenza**

---

Durante la preparazione del colloquio di vendita abbozzo delle offerte nella lingua straniera ben comprensibili di prodotti o servizi.

---

Durante il colloquio di vendita perseguo costantemente, ma con attenzione verso il cliente, l'obiettivo della stipulazione di un contratto di vendita.

---

Cerco attivamente di conquistare la fiducia dei clienti esigenti, rafforzando sempre le loro decisioni e illustrando i vantaggi per il cliente.

---



Durante i colloqui di vendita più impegnativi applico efficacemente adeguate tecniche di colloquio, come p. es. la narrazione.

---

Anche se non riesco a realizzare la vendita, cerco comunque di offrire al cliente un'esperienza positiva. Per esempio, rafforzo nelle loro decisioni le clienti esigenti e rimango sempre gentile e disponibile.

---

---

### 1.3 Domanda principale 3

Sono in grado di condurre le trattative complesse nella lingua straniera in modo sistematico?

#### **Criteri di competenza**

---

Durante la preparazione rifletto razionalmente sugli scenari realistici e sulle varianti negoziali più adatte che posso applicare.

---

Preparo le mie linee argomentative in modo strutturato e logico.

---

All'inizio del colloquio utilizzo lo small talk in modo mirato e appropriato, in modo tale da creare una base positiva tra me e il mio interlocutore nella trattativa.

---

Durante il colloquio impiego in modo ragionato diverse tecniche di trattativa, come p. es. la riformulazione, le domande, il compromesso, il silenzio tattico.

---

Se durante il colloquio di trattativa sorgono forti obiezioni o addirittura conflitti, ricorro a tecniche di comunicazione orientate alla risoluzione e alla de-escalation.

---



---

## Effettuare una valutazione esterna

### 1.1 Domanda principale 1

Gestisce in modo professionale i colloqui di consulenza complessi nella lingua straniera?

#### **Criteri di competenza**

---

Prima del colloquio di consulenza prepara sempre diverse varianti di soluzioni.

---

Prima dei colloqui di consulenza complessi nella lingua straniera, cerca sempre di prefigurarsi possibili scenari, difficoltà, lessico specifico e domande del cliente.

---

Conduce in modo strutturato i colloqui di consulenza complessi, con l'ausilio di una guida al colloquio preparata in precedenza.

---

Con la clientela particolarmente esigente applica in modo mirato le tecniche di comunicazione adatte, come p. es. l'ascolto attivo, la parafrasi, la conciliazione, le tecniche di domanda.

---

Nella sua scrupolosa analisi a posteriori del colloquio di consulenza, pianifica i passi successivi e ricava le misure di miglioramento per i colloqui futuri.

---

---

### 1.2 Domanda principale 2

Conduce i colloqui di vendita complessi nella lingua straniera orientandosi ai risultati?

#### **Criteri di competenza**

---

Durante la preparazione del colloquio di vendita abbozza delle offerte nella lingua straniera ben comprensibili di prodotti o servizi.

---

Durante il colloquio di vendita persegue costantemente, ma con attenzione verso il cliente, l'obiettivo della stipulazione di un contratto di vendita.

---

Cerca attivamente di conquistare la fiducia dei clienti esigenti, rafforzando sempre le loro decisioni e illustrando i vantaggi per il cliente.

---

Durante i colloqui di vendita più impegnativi applica efficacemente adeguate tecniche di colloquio, come p. es. la narrazione.

---

Anche se non riesce a realizzare la vendita, cerca comunque di offrire al cliente un'esperienza positiva. Per esempio, rafforza nelle loro decisioni le clienti esigenti e rimane sempre gentile e disponibile.

---



---

### 1.3 Domanda principale 3

È in grado di condurre le trattative complesse nella lingua straniera in modo sistematico?

#### **Criteri di competenza**

---

Durante la preparazione riflette razionalmente sugli scenari realistici e sulle varianti negoziali più adatte che può applicare.

---

Prepara le sue linee argomentative in modo strutturato e logico.

---

All'inizio del colloquio utilizza lo small talk in modo mirato e appropriato, in modo tale da creare una base positiva tra sé e il suo interlocutore nella trattativa.

---

Durante il colloquio impiega in modo ragionato diverse tecniche di trattativa, come p. es. la riformulazione, le domande, il compromesso, il silenzio tattico.

---

Se durante il colloquio di trattativa sorgono forti obiezioni o addirittura conflitti, ricorre a tecniche di comunicazione orientate alla risoluzione e alla de-escalation.

---