



Incarico di trasferimento per CO d5: gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «Lingua standard»)

Analizzare l'utilizzo della lingua nazionale all'interno della propria azienda

Situazione iniziale

Il modo in cui la lingua viene utilizzata all'interno di un'azienda racconta molto della cultura e dei valori di chi ne fa parte. Potrebbe trattarsi di un'azienda che promuove collaborazioni efficienti ed efficaci, che fornisce un'immagine professionale o che sostiene processi di sviluppo e creatività; oppure no. Soprattutto in situazioni di colloquio impegnative è necessario essere consapevoli dell'importante ruolo ricoperto dalla lingua.

È quindi opportuno esaminare più da vicino in che modo viene utilizzata la lingua nella comunicazione con clienti e fornitori all'interno della vostra azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 1.1 Riflettete sui canali utilizzati dalla vostra azienda per comunicare con clienti o fornitori nella lingua nazionale.

Canali di comunicazione

1.2 Elencate tutti i canali e, per ciascuno di essi, fornite un esempio in cui illustrate quale specifico canale si adatta maggiormente a quale specifica situazione. Ad esempio:

- Telefono: per accogliere le richieste dei clienti
- Homepage: per fornire informazioni sui prodotti ai clienti
- Newsletter: per tenere aggiornati i clienti
- Biglietti di auguri con voucher: per fidelizzare i clienti
- ...

Compito parziale 2 2.1 Analisi della comunicazione

Modalità di comunicazione nella quotidianità

Scegliete tre dei canali sopra menzionati e analizzate il modo in cui questi vengono utilizzati per comunicare con clienti o fornitori. Ad esempio:

- Comunicazione piuttosto formale (linguaggio cortese e distante, forma di cortesia) o piuttosto informale (stile amichevole e confidente, seconda persona singolare)?
- Comunicazione piuttosto diretta (formulazioni chiare e concise senza orpelli) o piuttosto parafrasata (tono sottile, cortese o calmo)?
- Comunicazione piuttosto emotiva (linguaggio in cui vengono espressi sentimenti, spesso tramite storytelling o narrazioni metaforiche) o piuttosto concreta (basata sui fatti e priva di emozioni)?
- ...

Accompagnate i risultati della vostra analisi con esempi concreti. Prestate attenzione alla conformità alle linee guida sulla protezione dei dati vigenti nella vostra azienda.



2.2 Analisi degli effetti

Riflettete sugli effetti che questo tipo di comunicazione può avere sulla vostra controparte. Ad esempio:

- Una comunicazione chiara, aperta e autentica è in grado di infondere fiducia.
- Una comunicazione dai toni critici e paternalistici è in grado di demotivare.
- Una comunicazione informale e leggera è in grado di suscitare simpatia.
- ...

Compito parziale 3 Ripensate a situazioni verificatesi in azienda in cui la comunicazione con clienti o fornitori è diventata impegnativa. Ad esempio:

Modalità di comunicazione in situazioni complesse

- in seguito a un reclamo
- in seguito a una trattativa sui prezzi
- in seguito a un mancato rispetto degli accordi da parte di clienti o fornitori
- in seguito a discrepanze relative alle prestazioni concordate contrattualmente
- ...

Delineate due o tre situazioni di questo tipo e valutate se, e in caso affermativo come, il tipo di linguaggio utilizzato è cambiato in queste circostanze.

Indicazione sulle risorse

Se non avete ancora avuto esperienza di situazioni di questo tipo, chiedete ad altri membri del team o ai responsabili della comunicazione in azienda come valutano il cambiamento della lingua e dei comportamenti comunicativi in queste situazioni.

Aspettative

1. Avete elencato tutti i canali utilizzati per comunicare in azienda con clienti o fornitori e avete incluso per ciascuno di essi un esempio.
2. Avete analizzato IN CHE MODO la vostra azienda comunica con clienti o fornitori nelle situazioni quotidiane e avete documentato la vostra valutazione con degli esempi. Avete inoltre valutato gli impatti di questo tipo di comunicazione. Avete riportato i risultati per iscritto.
3. Utilizzando due o tre situazioni concrete, avete documentato come cambia la comunicazione con clienti o fornitori di fronte a situazioni complesse.

Organizzazione

Svolgete questo incarico di trasferimento direttamente nel vostro lavoro quotidiano e presentate i risultati alla scuola professionale.