Opzione	**Comunicazione in italiano**	120 lezioni	Documento di lavoro / V_19.12.2024
Semestri e CA coinvolti	III anno, quinto e sesto semestre (1-36)		
Competenze operative	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale		
Pianificazione cantonale	3 ore a settimana		

CA	Doc	CO	L	Obiettivi di valutazione Conoscenze di base	Obiettivi di valutazione Abilità/attitudini/comp. linguistiche	Documentazione	Attività (compiti/progetti)
Comunicazione nella lingua nazionale	ITA	d5	144	▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. ▪ Illustrano le condizioni per la riuscita di small talks. ▪ Spiegano quali aspetti diversi occorre considerare nella comunicazione scritta con i clienti e i fornitori. ▪ Spiegano diverse procedure per risolvere i conflitti. ▪ Citano le fasi dei colloqui di reclamo.	▪ Applicano le tecniche degli small talks. (C3) ▪ Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3) ▪ Applicano i punti principali della comunicazione scritta con i clienti e i fornitori impegnativi. (C3) ▪ Conducono consulenze e trattative complesse. (C3) ▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2) ▪ Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3) ▪ Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3) ▪ Analizzano consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4)		Applicazione delle strategie argomentative per la gestione efficace di consulenze e trattative complesse. Applicazione delle tecniche di comunicazione volte a gestire in modo costruttivo situazioni conflittuali: la comunicazione assertiva, la Comunicazione Nonviolenta, l'ascolto attivo, ecc. Redazione di testi in uno stile chiaro e adatto al contesto (registro e contenuto). Approfondimento dello studio e applicazione delle regole grammaticali. Approfondimento dello studio e applicazione delle regole sintattiche. Esercizi di consolidamento in merito all'uso del vocabolario inclusivo. Ricerca su un tema di attualità da proporre per uno small talk. Redazione di lettere di risposta ai reclami e ai solleciti: struttura del testo, contenuto, forma e lessico, ecc. Attività in collaborazione con PPI: analisi di simulazioni di colloqui complessi (incentrati sui reclami, ecc.) realizzati a PPI. Attività interdisciplinari con TEDE, ECAZ, CCO E