Opzione	**Comunicazione in tedesco**	120 lezioni	Documento di lavoro / V_23.'1.2025/ LAZ
Semestri e CA coinvolti	III anno, quinto e sesto semestre (1-36)		
Competenze operative	D6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione "comunicazione nella lingua straniera")		
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 straniera	TED	D6	120	▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2) ▪ Illustrano le condizioni per la riuscita di small talks. (d6.sp1a) ▪ Spiegano quali aspetti occorre considerare nella comunicazione scritta in una lingua straniera con i clienti e i fornitori. (d6.sp2a) ▪ Citano in una lingua straniera diverse procedure pr risolvere i conflitti (d6sp4b) ▪ Citano le fasi dei colloqui di reclamo.(d6.sp5a)	▪ 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) ▪ Comunicano in lingua straniera. (C3) ▪ Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2) ▪ Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3) ▪ Conducono consulenze e trattative complesse. ▪ 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)	Konvink https://app.konvink.ch/Institution/126/36517/3/StorageItem/17036/32152?isPreview=False	Condurre colloqui di reclamo Condurre colloqui complessi con i clienti Condurre colloqui conflittuali Conoscere le fasi del colloquio Elaborare strategie adeguate mantenendo un approccio orientato alla soluzione Corrispondenza professionale: • promemoria, • richiesta di chiarimenti, • segnalazione di disservizio, • reclamo, • sollecito. Approfondimento dello studio e applicazione delle regole grammaticali e sintattiche Esercizi di consolidamento in merito all'uso del vocabolario generale e specifico (tecnico). Attività in collaborazione con PPI: analisi di simulazioni di colloqui complessi incentrati sui reclami esercitazione pratica di colloqui Attività interdisciplinari con TEDE, ECAZ, CCO E