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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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) 		<p>Applicazione delle strategie argomentative per la gestione efficace di consulenze e trattative complesse.</p> <p>Applicazione delle tecniche di comunicazione volte a gestire in modo costruttivo situazioni conflittuali: la comunicazione assertiva, la Comunicazione Nonviolenta, l'ascolto attivo, ecc.</p> <p>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.</p> <p>Ricerca su un tema di attualità da proporre per uno small talk.</p> <p>Redazione di lettere di risposta ai reclami e ai solleciti: struttura del testo, contenuto, forma e lessico, ecc.</p> <p>Attività in collaborazione con PPI: analisi di simulazioni di colloqui complessi (incentrati sui reclami, ecc.) realizzati a PPI.</p> <p>Attività interdisciplinari con TEDE, ECAZ, CCO E</p>