|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Compito di lavoro 1.1** | **Allievo**  … |

**Come presentarsi, basi della comunicazione aziendale,   
filosofia del cliente: Accoglienza, benvenuto, modi e uso del linguaggio**

|  |  |
| --- | --- |
| Campo di competenze operative a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici | |
| a1: Accogliere e assistere la clientela in seno all’azienda specializzata in ottica | |
| **Esempio di situazione**  Ricevete e date il benvenuto a un cliente nella vostra azienda. Fate in modo che il cliente si senta a suo agio. Parlando con il cliente, comunicate in modo appropriato al destinatario/cliente e adattate alla situazione i vostri modi e l'uso del linguaggio. | |
| **Compito di lavoro**  Scegliete un cliente della vostra azienda che avete accolto e a cui avete dato il benvenuto.   * Come avete proceduto concretamente nell’accogliere e nel salutare? * Quali misure avete intrapreso per far sentire il cliente a suo agio? * Descrivete dettagliatamente. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentazione del compito di lavoro**  ... | | |
| **Autoriflessione** | | |
| Cosa vi è ben riuscito?  … | | |
| Cosa vi ha impegnato?  … | | |
| In cosa potete migliorare?  … | | |
|  |  | |
| Data, firma allievo | … | … |
| Data, firma formatore professionale | … | … |