|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Compito di lavoro 3.2** | **Allievo**  …. |

**Tipi di clienti, il loro profilo di personalità e le loro esigenze:   
Bisogni del cliente**

|  |
| --- |
| 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**  Durante l'analisi dei bisogni, l'allievo nota che i clienti comunicano i loro desideri in modi diversi. L'allievo si rende conto che deve rispondere alla situazione e adattare ogni volta il proprio linguaggio e comportamento. |
| **Compito di lavoro**  Quando si fornisce consulenza ai clienti, è importante determinare le loro esatte esigenze. Questo è l'unico modo per garantire che i clienti acquistino da voi occhiali di cui siano soddisfatti.  Per ottenere un buon profilo visivo, è necessario conoscere le abitudini di vita dei clienti.   * Fate un elenco di almeno cinque esigenze (hobby, sensibilità alla luce, ...) per le quali raccogliete informazioni dai vostri clienti. * Quindi scrivete una domanda informativa aperta e una chiusa, una domanda di controllo, una doman-da suggestiva, una contro domanda e una domanda alternativa per ciascuna di queste esigenze. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | … | … |