|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Compito di lavoro 6.3** | **Allievo**  … |

**Colloqui di vendita: Reclami difficili**

|  |
| --- |
| Campo di competenze operative a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici |
| a3: Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici |
| **Esempio di situazione**  Nell'area vendite, l'allievo incontra una cliente che si lamenta ad alta voce dei suoi nuovi occhiali. |
| **Compito di lavoro**   * Documentate un reclamo professionale difficile utilizzando un esempio di cliente. * Presentate tutte le fasi della gestione di un reclamo, dall'accoglienza del cliente alla consegna della nuova soluzione visiva. |

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