|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Compito di lavoro 5.1** | **Allievo**  … |

**Colloqui conflittuali e azione orientata alla soluzione: Reclamazioni**

|  |
| --- |
| 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**  Nell'area vendite, l'allievo incontra una cliente che si lamenta dei suoi nuovi occhiali. |
| **Compito di lavoro**   * Utilizzando un esempio di cliente anonimo, mostrate come avete affrontato il reclamo. * Descrivete la soluzione trovata insieme al cliente. |

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