|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Compito di lavoro 4.5** | **Allievo**  … |

**Comportamento con obiezioni**

|  |
| --- |
| 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**  L'allievo conduce un colloquio di consulenza con un cliente che ha avuto una brutta esperienza con il suo ultimo acquisto di occhiali. È insicuro e pone domande critiche. L'allievo crea un'atmosfera positiva e risponde a tutte le domande con calma e in modo appropriato. |
| **Compito di lavoro**   * Con l'aiuto di un esempio di cliente, descrivete come soddisfate le obiezioni del cliente. * Descrivete come create un'atmosfera positiva in una situazione del genere. |

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