



Anno di tirocinio 1

Accogliere i clienti

Lavoro pratico

Competenza operativa b1: Accogliere i clienti e i fornitori

Situazione iniziale

All'accoglienza, il cliente riceve una prima impressione della tua azienda.

In qualità di professionista, accogli i clienti e li assisti in modo professionale fin dall'inizio.

Con questo lavoro pratico ti eserciterai ad accogliere i clienti.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Pensa a come puoi accogliere i clienti in modo professionale:

- Quali parole puoi usare per salutare un cliente in modo amichevole?
- Come puoi rendere piacevoli i tempi di attesa?
- Come inoltri le richieste dei clienti?

Scrivi le tue risposte in un documento riepilogativo.

Compito parziale 2 Discuti il documento riepilogativo del compito parziale 1 con la tua persona superiore.

Chiedile ulteriori suggerimenti per accogliere i clienti in modo professionale.

Compito parziale 3 Insieme alla tua persona superiore, individua delle situazioni in cui accoglierai dei clienti.

Accogli questi clienti nel corso dei prossimi due mesi. Fai riferimento al documento riepilogativo del compito parziale 2.

Continua a integrare il documento con le nuove conoscenze che acquisisci.

Compito parziale 4 Dopo due mesi, commenta le tue esperienze con la tua persona superiore.

Compito parziale 5 Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento digitale.



Indicazioni per la risoluzione

Per il compito parziale 1 chiediti: Come vorresti che accogliessero te in veste di cliente? Quando senti di avere ricevuto una buona accoglienza?

Osserva come i tuoi colleghi e colleghe accolgono i loro clienti. Completa il tuo documento riepilogativo del compito parziale 1 con le tue osservazioni.

Nell'elemento operativo «Accogliere i clienti e i fornitori» troverai ulteriori idee e proposte per l'accoglienza dei clienti.

Organizzazione

Inserisci il tuo lavoro pratico direttamente nel tuo lavoro quotidiano, in base a un caso concreto o a una situazione concreta tratta dalla prassi.

Per la documentazione della tua procedura ti occorreranno da 30 a 90 minuti, a seconda dell'impegno necessario.