



Anno di tirocinio 1

Stabilire il contatto digitale

Lavoro pratico

Competenza operativa b2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle

Situazione iniziale

Clienti esterni e interni, fornitori o colleghi di lavoro si mettono quotidianamente in contatto con te, anche tramite canali digitali (p. es. e-mail, chat, video-call).

Con questo lavoro pratico ti eserciterai a stabilire il primo contatto digitale in modo professionale e piacevole.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Insieme alla tua persona superiore, analizza attraverso quali canali di comunicazione digitali ti contattano clienti, fornitori o colleghi di lavoro.

Crea un documento riepilogativo con:

- i canali
- il tipo di contatti e
- le disposizioni aziendali in materia di gestione dei canali digitali (p. es. protezione dei dati, firma e-mail)

Compito parziale 2 Pensa a cosa caratterizza una buona comunicazione sui canali digitali.

Per ciascun canale, formula varie frasi cordiali da utilizzare nel primo contatto.

Completa il tuo documento riepilogativo del compito parziale 1 con queste frasi.

Chiedi un feedback sulle tue riflessioni alla tua persona superiore.

Compito parziale 3 Per le prossime quattro settimane, nei tuoi contatti digitali applica le frasi formulate per il compito parziale 2.

Compito parziale 4 Valuta se le frasi del compito parziale 2 si sono dimostrate valide.

- Quali sono motivi per cui le frasi si sono dimostrate valide?
- Quali sono motivi per cui le frasi non si sono dimostrate valide?

Rielabora le frasi sulla base delle tue riflessioni e commentale con la tua persona superiore.



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

Indicazioni per la risoluzione

Pensa alle esperienze in cui tu eri cliente: Come ti è piaciuto che si rivolgessero a te? Che tipo di canale digitale non ti è piaciuto?

Confrontati con i tuoi colleghi e colleghe di lavoro per sapere come stabiliscono il loro primo contatto digitale.

Scopri come stabilire con successo il primo contatto digitale nell'elemento operativo «Accogliere richieste di clienti o fornitori».

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.