



Anno di tirocinio 2

---

## Trasmettere informazioni

---

### Lavoro pratico

---

#### Competenza operativa b3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori

##### Situazione iniziale

In qualità di professionista trasmetti informazioni, p. es. su prodotti o servizi della tua azienda, a clienti e fornitori interni o esterni.

Quando fai questo, conduci un colloquio informativo.

In un colloquio informativo ben riuscito ottieni tutte le informazioni che ti occorrono e rispondi in modo soddisfacente alle domande dell'altra persona.

Questo lavoro pratico ti offre la possibilità di preparare e condurre un colloquio informativo.

##### Descrizione del compito

**Compito parziale 1** Stabilisci con la tua persona superiore almeno due colloqui informativi che puoi condurre o seguire.

Inserisci questi appuntamenti nel tuo calendario.

**Compito parziale 2** Informati sui prodotti o servizi di cui si parlerà nel colloquio informativo. A questo scopo utilizza canali dell'azienda (p. es. intranet, sito web, brochure).

Riporta le informazioni in un documento riepilogativo.

**Compito parziale 3** Per tre prodotti o servizi formula dei brevi messaggi o realizza delle visualizzazioni di facile comprensione (p. es. diagrammi, immagini).

I messaggi o le visualizzazioni devono contenere le principali informazioni sui prodotti o servizi scelti.

**Compito parziale 4** Condividi le tue informazioni dei compiti parziali 2 e 3 con i tuoi colleghi e colleghe di lavoro. Chiedi un feedback sulla completezza e comprensibilità delle informazioni.

Chiedi loro se le tue idee erano corrette e cosa potresti fare ancora meglio.

**Compito parziale 5** Conduci o segui i colloqui informativi del compito parziale 1.

In questi colloqui, utilizza le informazioni raccolte nei compiti parziali 2–4.

---



---

**Compito parziale 6** Valuta i colloqui informativi:

- Hai saputo condividere le informazioni più importanti?
- L'altra persona ha compreso le informazioni?
- La tua preparazione era adeguata?

Metti le tue riflessioni per iscritto e commentale con la tua persona superiore.

---

**Compito parziale 7** Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento digitale.

---

**Indicazioni per la risoluzione**

Porta al colloquio informativo la tua panoramica del compito parziale 2.

Puoi leggere come trasmettere abilmente informazioni e valutare i colloqui informativi nell'elemento operativo «Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i 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.