

### 1.6.3. UDA TERZO ANNO

#### Allegato 1 Fase 1 - Mappa

##### Cosa dovete fare

Le procedure aziendali dovrebbero fornire indicazioni per un corretto approccio di accoglienza dei clienti che, anche in base alla logica dei sistemi di qualità, favorisca: una buona relazione con i clienti, la comprensione delle loro aspettative, la raccolta delle informazioni necessarie in funzione della risoluzione di problematiche semplici o complesse.

Un'attenzione particolare dovrà essere riservata alla comunicazione con il cliente che, anche se poco esperto di questioni elettriche, dovrà essere messo in grado di comprendere il tipo di problematica che presenta la sua richiesta e gli interventi necessari per risolverla.

##### Competenze target

- Saper scrivere ed esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi chiari (report e relazioni) con un registro linguistico appropriato al settore a cui ci si rivolge.
- Saper veicolare il cliente verso soluzioni che sia da un punto di vista tecnico che economico rispondano alle esigenze del cliente stesso
- Sapersi avvalere delle potenzialità creative delle tecnologie e di prodotti innovativi di settore;

##### In che modo

Dopo che l'insegnante di elettrica vi avrà introdotto alle procedure di accoglienza aziendali avrete il compito di revisionare una procedura, completandola e integrandola. I testi saranno scritti con l'insegnante di italiano e, assieme al docente di informatica, trasformerete la procedura in una mappa interattiva. A seguito di questo lavoro proverete ad applicare la procedura confrontandovi su casi più o meno problematici e simulando alcune situazioni. Le vostre considerazioni andranno ad integrare il manuale "Le relazioni sul lavoro".

##### Altre discipline/docenti a supporto

Docente di informatica  
Docente di elettrica

##### Cosa dovete saper fare (Abilità)

- Applicare tecniche per la redazione di report e relazioni di diversa tipologia e complessità
- Esporre informazioni tecniche
- Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per la gestione della comunicazione
- Scegliere modalità di interazione comunicativa chiare ed efficaci
- Individuare il punto di vista e le finalità dell'altro, in contesti formali
- Possedere proprietà di linguaggio adeguate a situazioni professionali
- Comprendere ed utilizzare, per l'ambito lavorativo, testi professionali, riviste specialistiche, documentazione tecnica, con attenzione ai termini tecnici specifici
- Applicare con metodo le strategie per la soddisfazione del cliente e la conseguente fidelizzazione

##### Cosa dovete sapere (Conoscenze)

- Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti professionali
- Tipologie di report e relazioni, modalità di consultazione e di redazione
- Linguaggi tecnici propri del settore
- Comunicazione interpersonale: ascolto attivo, comunicazione assertiva, passiva e aggressiva
- Il feed-back
- Comunicazione e relazione nei contesti professionali
- Le mappe concettuali

##### Prodotti

- Mappa interattiva "Parliamoci chiaro!" sulle procedura di accoglienza
- Integrazione del manuale "Le relazioni sul lavoro" (realizzato nell'Uda L I1)

##### Valutazione e Autovalutazione

Rubriche di valutazione