

1.6.4. UDA QUARTO ANNO

Allegato 1 Fase 1 Mappa

Cosa dovete fare

Sempre più spesso il web viene utilizzato per offrire servizi rapidi e personalizzati ai propri clienti. In quest'ottica vi viene chiesto di ideare un servizio "on line" che permetta di richiedere un preventivo in merito a determinati, semplici, lavori (es: realizzazione impianti di piccole dimensioni, riparazione di guasti, ecc.). Il servizio sarà basato sulla realizzazione di una mappa interattiva che illustri le tipologie di intervento che potete eseguire e per cui è possibile chiedere un preventivo. La mappa descriverà quindi le tipologie di intervento, le principali possibilità di realizzazione, la tempistica, ecc. Per chiedere il preventivo il cliente dovrà selezionare il lavoro di cui ha bisogno e compilare un campo aperto in cui si chiederà una breve descrizione della richiesta/intervento oltre al numero di telefono a cui contattarlo. Il vostro compito sarà quello di leggere la richiesta, contattare telefonicamente o con Skype il cliente per comprendere a fondo la sua richiesta e inviargli una mail comprendente: la riformulazione della sua richiesta e una semplice bozza di progetto che risponda alle sue esigenze. Al termine della trattativa dovrai scrivere un report per il tuo collega che preparerà il preventivo vero e proprio.

In che modo

Da un'aula della scuola, attraverso l'uso di un computer, un cellulare e con il supporto della mappa interattiva. Ogni allievo eseguirà il compito con un cliente diverso. Al termine della simulazione ci sarà un'ora di tempo per scrivere una relazione tecnica in cui riportare, al collega, i dati utili a stendere il preventivo.

Altre discipline/docenti a supporto

Docente di informatica
Docente di elettrica
Volontari per le simulazioni

Competenze target

- Saper redigere e saper esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi tecnici (es: relazioni, tabelle, schede, presentazioni, report ...) relativi a situazioni professionali con interlocutori del settore fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione.
- Saper applicare correttamente, controllare e adeguare le tecniche di interazione in base al cliente e al caso specifico
- Saper effettuare con logica e precisione le valutazioni tecniche delle richieste esprimendo la diagnosi in modo semplice e comprensibile
- Saper redigere con precisione e correttezza la reportistica di settore

Cosa dovete saper fare (Abilità)

- Produrre testi scritti, anche con registri formali, con linguaggi specifici
- Stendere relazioni tecniche, appunti, schede, rapporti e tabelle relative al proprio ambito professionale
- Utilizzare differenti registri comunicativi in ambiti specialistici
- Redigere report intermedi e finali
- Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione adeguate a situazioni tecnico-formali
- Padroneggiare il lessico "tecnico-professionale", utilizzando anche manuali, dizionari e strumenti di consultazione cartacei e multimediali

Cosa dovete sapere (Conoscenze)

- Tecniche di consultazione di dizionari specialistici e manuali settoriali
- Repertorio di tipologie di testi
- Caratteristiche e struttura dei testi specialistici: relazioni tecniche, appunti, schede e tabelle
- Tecniche di composizione dei testi
- Elementi di customer satisfaction
- Lessico relativo al campo professionale specifico
- Testi di natura professionale e relative fonti

Prodotti

- Mappa interattiva su possibili interventi elettrici
- Report tecnici

Valutazione e Autovalutazione

Rubriche di valutazione