

## ALLEGATO 6 FASE 5

### Scheda per l'analisi di casi

Il docente può predisporre i casi critici da far discutere agli studenti oppure, può chiedere agli studenti stessi, divisi in piccoli gruppi, di idearne uno che sarà poi discusso dagli altri gruppi di lavoro.

Quello che segue è un esempio

DESCRIZIONE DEL CASO	
<b>TITOLO</b>	<b>UN APPUNTAMENTO DIMENTICATO</b>
<b>Dove avviene il fatto</b>	Es: In un'azienda di piccole dimensioni che si occupa di impianti elettrici in edifici ad uso abitativo
<b>Protagonisti</b>	Es: il cliente, signor Moro, deve costruirsi una villetta e vuole affidare a voi l'intero lavoro. Il dipendente, neoassunto che lavora in azienda solo da due mesi
<b>Cosa succede</b>	Es: il cliente arriva in azienda per parlare del suo impianto e lasciare un anticipo sul lavoro. Abita a 50 km da lì ed è sicuro d'aver fissato un appuntamento con il vostro titolare che però è fuori sede da due giorni e non tornerà fino a domani sera. Voi sapete che è un cliente importante e volete gestire al meglio la situazione affinché non se ne vada contrariato, Cosa fate? Cosa dite?
GESTIONE DEL CASO	
<b>TITOLO</b>	
<b>Come dovrebbe comportarsi il professionista</b>	
<b>Cosa potrebbe dire</b>	