

### 1.1. Mappa di sviluppo verticale delle Unità di Apprendimento – Asse di linguaggi: Lingua italiana

I ANNO	II ANNO	III ANNO	IV ANNO
<b>Standard minimi o delle competenze</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti;</li> <li>- Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi (Nuovo Obbligo formativo 2007)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti;</li> <li>- Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi (Nuovo Obbligo formativo 2007)</li> </ul>	Comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita (Standard minimi formativi III e IV anno – Accordo Stato Regioni 2011)	Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita (Standard minimi formativi III e IV anno – Accordo Stato Regioni 2011)
<b>Descrizione della competenza target</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper scrivere semplici testi su temi familiari e di interesse personale, ad esempio la descrizione di attività extrascolastiche ed esperienze significative.</li> <li>- Saper padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti.</li> <li>- Saper coinvolgere il cliente per capire le sue esigenze. (B1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper scrivere e presentare, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi semplici e coerenti su argomenti relativi a vari interessi e in relazione al proprio settore di indirizzo professionale.</li> <li>- Saper costruire una relazione di fiducia con il cliente. (B1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper scrivere ed esporre, anche con il supporto di strumenti multimediali, testi chiari (report e relazioni) e coerenti con un registro linguistico appropriato al settore a cui ci si rivolge e su argomenti relativi a vari interessi (saggio breve e testi argomentativi).</li> <li>- Saper veicolare il cliente verso soluzioni che sia da un punto di vista tecnico che economico rispondano alle esigenze del cliente stesso. (B2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Saper applicare correttamente, controllare e adeguare le tecniche di interazione in base al cliente e al caso specifico</li> <li>- Saper redigere con precisione e correttezza la reportistica di settore (B2/C1)</li> </ul>
<b>Descrizione del compito</b>			
Il rapporto con il cliente: Le relazioni sul lavoro	Il rapporto con il cliente: Il professionista accogliente	Il rapporto con il cliente: Parliamoci chiaro!	Il rapporto con il cliente: Elettric -on line
Per comprendere come relazionarsi correttamente nei luoghi di lavoro, dopo esservi recati in alcuni contesti lavorativi, dovrete compilare una scheda con le vostre osservazioni. Le schede saranno presentate e discusse in classe e, alla fine, dovrete evidenziare i comportamenti che vi sembrano più importanti scrivendoli in un piccolo manuale intitolato "Le relazioni sul lavoro". Dal manuale dovrete estrapolare e confrontarvi con i compagni su quei comportamenti che, secondo voi, andrebbero applicati anche nella vostra classe, nelle relazioni tra pari e con gli insegnanti.	L'accoglienza del cliente è un momento molto importante nell'attività del professionista, da essa infatti dipende l'impressione che il cliente si farà in merito alla sua competenza e disponibilità. Vi chiediamo di individuare, attraverso una ricerca, quali sono i comportamenti e gli accorgimenti che influiscono su una buona accoglienza e quali sono, al contrario, quelli che incidono negativamente su di essa. I risultati della ricerca saranno presentati e condivisi con gli allievi delle classi prime.	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.	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.