

Procedura di qualificazione



Posizione 4b

**CCO F Conduzione di un colloquio con
collaboratori o clienti**

Gioco di ruolo Parte 2

(Serie 0)

(Trattare i reclami dei clienti)

Operatrice/Operatore di edifici e infrastrutture AFC

Gioco di ruolo Parte 1 (Serie 0): Trattare i reclami dei clienti «Nell'appartamento fa freddo»

Situazione iniziale

Sta lavorando come operatore di edifici e infrastrutture per un'amministrazione immobiliare ed è responsabile di circa cento appartamenti in affitto in un complesso residenziale.

È novembre e la temperatura esterna è di 8 °C.

La signora o il signor Marti ha fissato un appuntamento con lei perché sembra che il riscaldamento nel suo appartamento non funzioni. Il colloquio si svolge nell'appartamento, che si trova all'ultimo piano, ossia il quarto piano dello stabile.

Il problema consiste nel fatto che l'appartamento rimane freddo, situazione molto sgradevole per la signora o il signor Marti. Il problema è presente sin dal trasloco estivo e si è intensificato nei mesi freddi. Le finestre sono già state controllate – sono ermetiche.

La signora o il signor Marti arieggia solo in modo mirato, circa due o tre volte al giorno per evitare inutili dispersioni di calore.

Risulta quindi urgente risolvere il problema tempestivamente e proporre soluzioni concrete per migliorare in modo sostenibile la qualità di vita degli inquilini.

Durante un breve sopralluogo, osserva che il locale caldaia viene utilizzato come deposito, contiene numerosi vecchi oggetti e mobili.

Il resto lo scoprirà dalla signora o dal signor Marti.

Compito

- ➔ Discuta la situazione con la signora o il signor Marti.
- ➔ Analizzi la situazione ed individui la causa del problema.
- ➔ Successivamente, concordi con la signora o il signor Marti le modalità per risolvere il problema.

Criteri di valutazione

La sua prestazione sarà valutata in base alle seguenti domande guida. La candidata/il candidato:

- ➔ come gestisce la comunicazione con i collaboratori, i clienti o i superiori?
- ➔ riconosce i requisiti professionali della simulazione pratica ed è in grado di spiegarli correttamente?
- ➔ come affronta le difficoltà o gli imprevisti nella simulazione pratica.
- ➔ identifica gli aspetti relativi alla sicurezza e/o alle norme ambientali e li considera nella simulazione pratica?

Tempistica

Ha cinque minuti di tempo per preparare il gioco di ruolo (compresa la lettura di questo documento). È possibile prendere appunti.

Successivamente, seguirà il gioco di ruolo della durata di dieci minuti.

Ausili consentiti

La documentazione relativa all'apprendimento e i materiali dei corsi interaziendali possono essere utilizzati quali ausili.