

## MODULO SAZ 15.0 – TEDESCO PROFESSIONALE

<b>Settore economico</b>	<b>SERVIZI GENERALI AZIENDALI</b>
<b>Figura/e professionale/i di riferimento</b>	Impiegato amministrativo (concetto) e addetto contabilità (d'ordine) Addetto alla segreteria Impiegato per la gestione e amministrazione del personale

<b>Titolo della UF</b>	<b>Tedesco professionale</b>
<b>Durata</b>	<b>24 ore</b>
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Competenze modulo SAZ 14.0

### Competenze obiettivo

Comunica in lingua tedesca con tutti gli strumenti tipici aziendali con clienti e fornitori ad un livello approfondito utilizzando linguaggi specifici del settore e lemmi peculiari della lingua tedesca

Gestisce in autonomia la corrispondenza commerciale sulla base di semplici indicazioni del superiore

Traduce in autonomia e predispone materiali specifici e li mette a disposizione dei collaboratori aziendali anche in occasione delle manifestazioni fieristiche

### Prestazione attesa

Gestisce la comunicazione telefonica, via mail, via fax, smista le telefonate, comprende messaggi comunicati chiaramente e sa riferirli, dà informazioni sull'azienda e sui prodotti

Accoglie il cliente e/o il fornitore supportando il dirigente o il superiore nel colloquio in lingua tedesca

Legge, produce e smista la corrispondenza commerciale, i depliant, le brochure e i materiali informativi a corredo del materiale

Scrive comunicazioni via fax ed e-mail, compone ed imposta correttamente lettere commerciali

### Contenuti teorici

La risposta telefonica in lingua tedesca: formule di cortesia, smistamento delle telefonate, ricevimento e riporto dei messaggi, dare e chiedere informazioni sull'azienda e sui prodotti/servizi offerti.

Accoglienza del cliente/fornitore: formule di cortesia, dare e chiedere informazioni sull'azienda e sui prodotti/servizi offerti.

Lettere commerciali di vario tipo: richieste di informazioni, offerte, reclami, soluzioni di reclami, solleciti, circolari...

Impostazione corretta di una lettera commerciale coerente con il mondo tedesco

Formule tipo di comunicazione commerciale per la composizione di lettere, fax ed e-mail

### Metodologia didattica e verifica di apprendimento

Lezione frontale ed esercitazioni-simulazioni supportate da materiale didattico video anche in area di informatica

Verifica apprendimento: esercitazione individuale in aula di informatica