

Procedura di qualificazione ICD / ACD

## Lavoro Pratico Prestabilito (LPP) Catalogo dei giochi di ruolo

| 1.1 Rapporto con la clientela (CCO A+C), 40 Minuti |      |                        |
|--|------|------------------------|
| Nr.  | Tema | Situazione impegnativa |
| 1. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 2. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 3. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 4. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 5. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 6. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 7. Richiesta del cliente                           |      |                        |
| 8. Richiesta del cliente                           |      |                        |

| 1.2 Progettazione di esperienza di acquisto (CCO E), Totale 30 minuti |  |
|---|--|
| 1° parte: Colloquio di vendita impegnativo 20 Minuti                  |  |
| Nr.   | Tema<br>Colloquio di vendita impegnativo |
| 1. Colloquio di vendita   |  |
| 2. Colloquio di vendita   |  |
| 3. Colloquio di vendita   |  |
| 4. Colloquio di vendita   |  |
| 5. Colloquio di vendita   |  |
| 6. Colloquio di vendita   |  |
| 7. Colloquio di vendita   |  |
| 8. Colloquio di vendita   |  |
| 9. Colloquio di vendita   |  |
| 10. Colloquio di vendita  |  |
| 11. Colloquio di vendita  |  |
| 12. Colloquio di vendita  |  |

Procedura di qualificazione ICD / ACD

| 2° parte: esercizio pratico di «Evento per clienti / promozione di vendita» 10 minuti |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Nr.   | Tema eventi / promozioni di vendita |
| 1. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 2. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 3. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 4. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 5. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 6. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 7. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 8. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 9. Eventi e promozioni di vendita   |                                     |
| 10. Eventi e promozioni di vendita  |                                     |
| 11. Eventi e promozioni di vendita  |                                     |
| 12. Eventi e promozioni di vendita  |                                     |

Procedura di qualificazione ICD / ACD

| 1.3 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B), 20 Minuti |                           |
|---|---------------------------|
| Nr.   | 2 – 4 Situazioni critiche |
| 1. Situazione critica   |                           |
| 2. Situazione critica   |                           |
| 3. Situazione critica   |                           |
| 4. Situazione critica   |                           |
| 5. Situazione critica   |                           |
| 6. Situazione critica   |                           |
| 7. Situazione critica   |                           |
| 8. Situazione critica   |                           |
| 9. Situazione critica   |                           |
| 10. Situazione critica  |                           |