



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORALE

Soluzione standard

Comunicazione con persone appartenenti
a gruppi d'interesse diversi

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

Voce 2 (CCO B)

Serie pilota 1.1

**Impiegate/i di commercio CFP
2023**

LS | EN

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

Situazione di partenza

La mattina di mercoledì alle ore 9:50 è al lavoro alla reception dell'azienda «Software Solutions». La ditta per cui lavora offre soluzioni software per aziende.

Una cliente di lunga data, la signora Wright, si presenta per l'appuntamento concordato alle ore 10:00. La signora Wright è medico e utilizza il software dell'azienda per il suo studio medico.

La signora Wright ha un appuntamento con il signor Galli, consulente clienti (customer consultant). Il signor Galli non può ancora ricevere la signora Wright, poiché fino alle 10:00 è impegnato in un'altra riunione.

Organizza quindi l'attesa della signora Wright nel miglior modo possibile. Sfrutta il tempo che manca alle 10:00 per aggiornare i suoi dati cliente e per creare un'atmosfera positiva. Sa che la signora Wright si è da poco trasferita.

Compito

→ Svolga il colloquio con la signora Wright in inglese. Il gioco di ruolo ha inizio nel momento in cui la signora Wright arriva da lei in reception.

Indicazione

I dati registrati nel file cliente della signora Wright sono:
Flora Wright, Via Ghiringhelli, 6500 Bellinzona,
numero di telefono: 078 532 43 23.

Valutazione

La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande principali:

- La persona candidata utilizza in modo mirato importanti metodi e tecniche per il colloquio con la clientela o un fornitore in una lingua straniera?
- La persona candidata conduce il colloquio in lingua straniera in modo strutturato, conforme al ruolo e orientato alla controparte?
- L'espressione linguistica (vocabolario, sintassi ecc.) corrisponde al livello di competenza linguistica A2 del QCER?

Tempo a disposizione

- 5 minuti per la preparazione
- 5 minuti per lo svolgimento del gioco di ruolo

Soluzione standard

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

Parte del colloquio

Procedura appropriata / tecnica di conversazione da applicare / aspetti importanti da considerare / possibili utilizzi della lingua per il livello richiesto

Introduzione e saluto iniziale

- Salutare cordialmente la signora Wright: "Good morning, Ms Wright, I'm very happy to see you again!"
- Convenevoli: possibili argomenti sono il tempo, chiedere alla signora Wright quando è stata da voi l'ultima volta ecc.
- Vede che la signora Wright tiene in mano una torta e le chiede: "Can I help you with this cake? Do you want me to put it somewhere for you?"

Raccolta delle richieste

- Formulare domande adeguate circa le esigenze della signora Wright: "Ms Wright, how can I help you otherwise? Do you have an appointment?"
- Ascoltare attentamente la cliente e spiegare che il signor Galli è in riunione: "I see. I'm very sorry but Mr Galli is running late. He is still in a meeting with another client right now."

Individuazione della soluzione

- Creare un'atmosfera positiva offrendo qualcosa da bere alla signora Wright e proponendo di sfruttare in modo utile l'attesa: "Ms Wright, would you like something to drink? Tea or coffee or water?"
"I suggest that we could update your client details because I understand you have moved. Like this we can use your waiting time in a good way."
- Porre domande mirate: "What is your new address?"
- Ascoltare attentamente e confermare i dati della cliente: "Could you please repeat the street name? Thank you so much!" "So, this is ...", "Let me repeat ...", "What about your phone number?"

Conclusione del colloquio

- Verificare se il signor Galli si è liberato: "Let me check if Mr Galli is ready now."
- Ricordare che la torta è stata posta in frigorifero e congedarsi con cortesia: "Yes, Mr Galli is happy to welcome you in his office now. It's room No. 101, down the corridor, the second door on your right. I will look after your cake – don't worry. It is safe in the fridge."
- "Goodbye! See you later Ms Wright."

**Aspetti generali da tenere
in considerazione / particolare
sfida da affrontare in questa
situazione**

- In generale è opportuno adottare un approccio orientato al servizio (gentile, affidabile, aperto, competente, comprensivo ecc.) e comunicare trasmettendo un senso di stima (essere cordiali e cortesi, ascoltare in modo attivo, mostrare interesse, comportarsi in modo rispettoso ecc.).
- La particolare sfida di questa conversazione consiste nel colmare l'attesa in modo utile e creare una situazione gradevole per la cliente affinché non si creino silenzi imbarazzanti.
- Must have: la torta è in frigorifero e i dati della cliente sono stati aggiornati.

**Indicazioni per la/il perita/o
(nel ruolo della/del cliente
o della/del fornitrice/tore)**

- Sarebbe utile prevedere la scatola di una torta per rendere più realistica la situazione.
- Ha un appuntamento con il signor Galli alle ore 10:00.
 - Prima dell'appuntamento ha comprato una torta, che deve essere messa in fresco.
 - Ora abita in Via della Stazione 6936, Cademario.
Il suo numero di telefono è rimasto invariato: 078 532 43 23.
 - Il tè lo prende con latte.