



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Creazione di relazioni con clienti  
o fornitori  
**Gioco di ruolo: «Aumenti di prezzo»**  
Voce 4 (CCO D)

Serie pilota 1.1  
**Impiegate/i di commercio AFC**  
**2023**

LS | EN

## Gioco di ruolo: «Aumenti di prezzo»

### Situazione di partenza

Lavora come impiegata/o di commercio presso un grande rivenditore di arredo bagno, sanitari e rubinetteria. La sua azienda dispone di uno shop online e consegna i suoi prodotti in tutta la Svizzera. Collabora con fornitori in tutto il mondo. Uno dei suoi fornitori di lunga data è l'azienda inglese «Kingston», che produce soffioni per doccia (the shower heads) molto stravaganti. Poiché questi articoli sono molto richiesti dalla sua clientela, contatta l'azienda via e-mail per richiedere la consegna di 200 soffioni per doccia modello «Victoria».

Sinora, per ordini così grossi, le era stato riservato un prezzo d'acquisto (the purchase price) di CHF 90.–/pezzo. Questa è l'e-mail di risposta che riceve:

Good morning

Thank you for your order enquiry. I am pleased to inform you that we have the desired number of shower heads of the model 'Victoria' in stock. However, I must point out that our company has recently been forced to adjust prices due to rising production costs.

We can offer the desired 'Victoria' model at a purchase price of CHF 106.– each.

I will be happy to answer any questions you may have by telephone.

Best regards  
Sally Field

Dal momento che il prezzo è aumentato di quasi il 20%, la sua superiore la incarica di contattare l'azienda e negoziare un prezzo migliore. Questa settimana avrà luogo una grande fiera dedicata agli articoli e agli impianti sanitari, alla quale parteciperà anche la signora Field.

A margine dell'evento, ha fissato un breve appuntamento con la signora Field. L'incontro avrà luogo oggi alle ore 10:00.

---

**Compito**

- Analizzi la situazione e rifletta su come intende gestire il colloquio.
- Svolga il colloquio con la fornitrice, la signora Field, in inglese.

---

**Indicazione**

Nel caso di domande della fornitrice per le quali non dispone di dati, può inventare la risposta in base alla situazione.

---

**Valutazione**

- La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande principali:
- La persona candidata utilizza in modo mirato importanti metodi e tecniche per un colloquio di consulenza, di vendita o di negoziazione 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, proposizioni coordinate ecc.) corrisponde al livello B1 del QCER?

---

**Tempo a disposizione**

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

