



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 | DE

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 francese «Kingston», che produce soffioni per doccia (Pommeaux de douche) 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 (Prix d'achat) di CHF 90.-/pezzo. Questa è l'e-mail di risposta che riceve:

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre demande de renseignements concernant une commande. J'ai le plaisir de vous informer que nous avons le nombre souhaité de pommeaux de douche du modèle «Victoria» en stock. Toutefois, je dois vous préciser que notre entreprise a récemment été contrainte d'ajuster ses prix en raison de l'augmentation des coûts de production.

Nous pouvons vous proposer le modèle «Victoria» souhaité à un prix d'achat de CHF 106.-/pièce.

Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions éventuelles par téléphone.

Meilleures salutations,
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 francese.

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

