



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Soluzione standard

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 germanica «Königston», che produce soffioni per doccia (Duschbrausen) 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 (Einkaufspreis) di CHF 90.–/pezzo. Questa è l'e-mail di risposta che riceve:

Guten Morgen

Vielen Dank für Ihre Anfrage zur Bestellung. Ich kann Ihnen mitteilen, dass wir die gewünschte Anzahl von Duschbrausen des Modells «Victoria» auf Lager haben.

Ich muss Sie jedoch darauf hinweisen, dass unser Unternehmen kürzlich gezwungen war, die Preise aufgrund steigender Produktionskosten anzupassen.

Wir können Ihnen das gewünschte Modell «Victoria» zum Einkaufspreis von CHF 106.– pro Stück anbieten.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Freundliche Grüsse
Lea Schmidt

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 in Svizzera una grande fiera dedicata agli articoli e agli impianti sanitari, alla quale parteciperà anche la signora Schmidt. A margine dell'evento, ha fissato un breve appuntamento con la signora Schmidt. 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 Schmidt, in tedesco.

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

Soluzione standard

Gioco di ruolo: «Aumenti di prezzo»

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 Schmidt:
«Guten Morgen, Frau Schmidt, ich freue mich sehr, dass Sie heute Zeit für dieses Gespräch haben!»
- Convenevoli: gli argomenti possono spaziare dal tempo, alla fiera dedicata agli articoli e agli impianti sanitari fino alla durata del soggiorno della signora Schmidt in Svizzera.
«Wie lange werden Sie hier sein? Haben Sie Zeit, sich die Stadt etwas anzusehen? Gefällt Ihnen die Messe bis jetzt? Etc.»

Comunicazione della richiesta

- Parlare in prima persona e riassumere nuovamente il motivo dell'incontro:
«Wir möchten mit Ihnen über die Preiserhöhung der bei unseren Kundinnen und Kunden äusserst beliebten Duschbrausen «Victoria» sprechen. Der Einkaufspreis ist um fast 20 Prozent gestiegen – wir waren ziemlich schockiert, als Sie uns das in Ihrer E-Mail mitgeteilt haben.»
- Comunicare necessità e aspettative: mantenendo un atteggiamento cordiale, spiegare in modo chiaro ed esplicito che non si intende accettare l'aumento di prezzo.
«Wir können diesen Preisanstieg nicht akzeptieren. CHF 106.– im Vergleich zu den bisherigen CHF 90.–. Das ist einfach zu viel. Wir können die Gründe für diese Preiserhöhung wirklich nicht nachvollziehen. Könnten Sie mir das noch einmal erklären?»
- Ascoltare attentamente quello che la signora Schmidt ha da dire ed eventualmente chiedere delucidazioni.

Individuazione della soluzione

- Utilizzare tecniche di negoziazione per affermare che l'azienda Königston non ha intenzione di mettere a repentaglio il rapporto commerciale che intrattiene da anni con la sua azienda:
«Frau Schmidt, ich möchte, dass Sie verstehen, dass wir CHF 106.– pro Duschbrause wirklich nicht akzeptieren können. Unsere Kundinnen und Kunden werden nicht so viel für dieses Produkt bezahlen. Sie wissen, dass wir die Zusammenarbeit mit Ihrer Firma sehr schätzen, schliesslich arbeiten wir schon seit Langem zusammen.»
- Mostrare disponibilità a trovare un compromesso:
«Können Sie nicht mit dem Preis etwas runtergehen?»
«Wir sind bereit, etwas mehr zu bezahlen, aber nicht 20 Prozent mehr, verstehen Sie?»
- Scegliere la tipologia di domanda adeguata:
«Sie bieten uns also einen Preis von «XY» an, wenn wir 250 Stück bestellen? – Habe ich das richtig verstanden?»
- Trovare un accordo chiaro:
«Also, wir sind uns einig, dass ...»

Conclusione del colloquio

- Definire i passi successivi:
«Sie schicken uns ein neues Angebot, wenn Sie es mit Ihrem Chef besprochen haben. Dies wird nicht länger als einen Tag dauern. Das ist in Ordnung.»
- Congedo cordiale:
«Ich freue mich, dass wir eine Lösung gefunden haben, die für uns beide funktioniert. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Messebesuch und freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören! Auf Wiedersehen.»

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

- In generale è opportuno adottare un approccio orientato al servizio (gentile, 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 sottolineare in modo irremovibile che si desidera ottenere un prezzo migliore, rimanendo però cordiali, al fine di non compromettere il rapporto commerciale che dura ormai da molti anni.
- Al termine della conversazione, la persona candidata è riuscita a fare in modo che si giungesse a una soluzione.

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

- Nell'ultimo periodo si trova a dover gestire continui reclami riguardanti gli attuali aumenti di prezzo.
- Lei giustifica questi aumenti con l'incremento dei costi di produzione e di personale in Europa.
- Non intende modificare i suoi prezzi e, come argomentazione, menziona la qualità dei suoi soffioni, affermando che sono longevi/presentano pochissimi difetti, hanno tre anni di garanzia e il loro costo negli ultimi 15 anni non è mai aumentato.
- Ha già condotto uno studio di benchmark sulla concorrenza e può confermare che tutti i competitor aumentano i loro prezzi, persino per prodotti dalla qualità decisamente peggiore.
- La sua superiore le ha fatto intendere che, a fronte di un importo di almeno CHF 25 000.–, dispone di un margine di trattativa del 5% circa. Si tratta di un margine che lei offre solo nel caso in cui il suo interlocutore «minacci» di cambiare fornitore.
- Ciò significa che in caso di perdita del cliente in questione, sarebbe pronta/o ad abbassare il prezzo a CHF 100.– a fronte di un ordine di 250 pezzi.
- La pluriennale partnership con il rivenditore svizzero di arredo bagno, sanitari e rubinetteria le sta particolarmente a cuore.

