



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 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

