



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 | 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

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 Field:
“Good morning, Ms Field, I'm very happy that you have found the time for this meeting today!”
- Convenevoli: gli argomenti possono spaziare dal tempo, alla fiera dedicata agli articoli e agli impianti sanitari fino alla durata del soggiorno della signora Field in Svizzera.
“How long are you here for? Do you have any time for sightseeing? Do you like the fair so far? ecc.”

Comunicazione della richiesta

- Parlare in prima persona e riassumere nuovamente il motivo dell'incontro:
“We are here to discuss the risen prices for the shower heads “Victoria” that our customers like so much. Your purchase price is nearly 20 percent higher than before – we were quite shocked to read this in your e-mail.”
- Comunicare necessità e aspettative: mantenendo un atteggiamento cordiale, spiegare in modo chiaro ed esplicito che non si intende accettare l'aumento di prezzo.
“We can't accept this rise in price. 106 Swiss francs compared to the 90 francs before. This is just too much. We really don't understand the reasons for such a rise. Could you explain this again to me?”
- Ascoltare attentamente quello che la signora Field ha da dire ed eventualmente chiedere delucidazioni.

Individuazione della soluzione

- Utilizzare tecniche di negoziazione per affermare che l'azienda Kingston non ha intenzione di mettere a repentaglio il rapporto commerciale che intrattiene da anni con la sua azienda:
“Ms Field, I need you to understand that we really cannot agree to the 106 Swiss francs per shower head. Our customers will not pay that much for this product. You know that we like the cooperation with your company a lot and we have worked together for a long time.”
- Mostrare disponibilità a trovare un compromesso:
“Can't you come down a bit with your offered prices?”
“We could agree to pay a little more but not 20 percent more, you see.”
- Scegliere la tipologia di domanda adeguata:
“Do you mean to offer us a price of “XY” if we order 250 pieces? – Is this correct?”
- Trovare un accordo chiaro:
“So, we have agreed that ...”

Conclusione del colloquio

- Definire i passi successivi:
“You will send us a new offer when you have discussed it with your boss. This will not take longer than a day. This is fine.”
- Congedo cordiale:
«I am happy that we have found a solution which works for both of us. I wish you a pleasant stay at the fair and look forward to hearing from you soon! Bye for now.”

**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.
- Must have: 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.

