



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 | FR

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

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:
«Bonjour, Madame Field. Merci d'avoir trouvé le temps pour cette réunion aujourd'hui!»
- 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.
«Quelle est la durée de votre séjour? Avez-vous le temps de visiter? Le salon vous plaît-il jusqu'à présent? Etc.»

Comunicazione della richiesta

- Parlare in prima persona e riassumere nuovamente il motivo dell'incontro:
«Nous sommes ici pour discuter de l'augmentation des prix des pommeaux de douche "Victoria" qui plaisent tant à notre clientèle. Votre prix d'achat est presque 20% plus élevé qu'auparavant – nous étions assez choqués de lire cela dans votre 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.
«Nous ne pouvons accepter une telle augmentation des prix. 106 francs suisses contre 90 francs auparavant, c'est beaucoup trop. Nous ne comprenons vraiment pas les raisons d'une telle augmentation. Pourriez-vous me réexpliquer cela?»
- 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:
«Madame Field, il faut que vous compreniez que nous ne pouvons vraiment pas accepter les 106 francs suisses par pommeau de douche. Notre clientèle ne paiera pas un tel prix pour ce produit. Vous savez que nous apprécions énormément la coopération avec votre entreprise et que nous travaillons ensemble depuis longtemps.»
- Mostrare disponibilità a trovare un compromesso:
«Ne pourriez-vous pas baisser un peu les prix que vous nous proposez?»
«Voyez-vous, nous pourrions accepter de payer un peu plus, mais pas 20% de plus.»
- Scegliere la tipologia di domanda adeguata:
«Vous voulez nous proposer un prix de "XY" si nous commandons 250 pièces? – C'est bien cela?»
- Trovare un accordo chiaro:
«Nous avons donc convenu que...»

Conclusione del colloquio

- Definire i passi successivi:
«Vous nous enverrez une nouvelle offre lorsque vous en aurez discuté avec votre patron. Cela ne prendra pas plus d'une journée. C'est parfait.»
- Congedo cordiale:
«C'est bien d'avoir trouvé une solution qui nous convient à tou-te-s les deux. Je vous souhaite un agréable séjour au salon et me réjouis d'avoir bientôt de vos nouvelles! A bientôt.»

**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.

