



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORALE

Soluzione standard

Comunicazione con persone appartenenti
a gruppi d'interesse diversi

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

Voce 2 (CCO B)

Serie pilota 1.1

**Impiegate/i di commercio CFP
2023**

LS | FR

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

Situazione di partenza

La mattina di mercoledì alle ore 9:50 è al lavoro alla reception dell'azienda «Software Solutions». La ditta per cui lavora offre soluzioni software per aziende.

Una cliente di lunga data, la signora Bernard, si presenta per l'appuntamento concordato alle ore 10:00. La signora Bernard è medico e utilizza il software dell'azienda per il suo studio medico.

La signora Bernard ha un appuntamento con il signor Galli, consulente clienti (consulente del cliente). Il signor Galli non può ancora ricevere la signora Bernard, poiché fino alle 10:00 è impegnato in un'altra riunione. Organizza quindi l'attesa della signora Bernard nel miglior modo possibile. Sfrutta il tempo che manca alle 10:00 per aggiornare i suoi dati cliente e per creare un'atmosfera positiva. Sa che la signora Bernard si è da poco trasferita.

Compito

→ Svolga il colloquio con la signora Bernard in francese. Il gioco di ruolo ha inizio nel momento in cui la signora Bernard arriva da lei in reception.

Indicazione

I dati registrati nel file cliente della signora Bernard sono:
Flora Bernard, Via Ghiringhelli, 6500 Bellinzona,
numero di telefono: 078 532 43 23.

Valutazione

La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande principali:

- La persona candidata utilizza in modo mirato importanti metodi e tecniche per il colloquio con la clientela o un fornitore 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, sintassi ecc.) corrisponde al livello di competenza linguistica A2 del QCER?

Tempo a disposizione

- 5 minuti per la preparazione
- 5 minuti per lo svolgimento del gioco di ruolo

Soluzione standard

Gioco di ruolo: «Cliente in anticipo»

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 Bernard: «Bonjour, Mme Bernard, je suis ravi-e de vous revoir!»
- Convenevoli: possibili argomenti sono il tempo, chiedere alla signora Bernard quando è stata da voi l'ultima volta ecc.
- Vede che la signora Bernard tiene in mano una torta e le chiede: «Puis-je vous aider avec ce gâteau? Souhaitez-vous que je le mette quelque part pour vous?»

Raccolta delle richieste

- Formulare domande adeguate circa le esigenze della signora Bernard: «Madame Bernard, comment puis-je vous aider autrement? Avez-vous un rendez-vous?»
- Ascoltare attentamente la cliente e spiegare che il signor Galli è in riunione: «Je vois. Je suis désolé-e, mais M. Galli est en retard. Il est toujours en réunion avec un autre client en ce moment.»

Individuazione della soluzione

- Creare un'atmosfera positiva offrendo qualcosa da bere alla signora Bernard e proponendo di sfruttare in modo utile l'attesa: «Madame Bernard, souhaitez-vous boire quelque chose? Du thé, du café ou de l'eau?»
«Je vous propose que nous mettions à jour votre dossier client car il me semble que vous avez déménagé. Nous pourrions ainsi utiliser votre temps d'attente à bon escient.»
- Porre domanda mirata: «Quelle est votre nouvelle adresse?»
- Ascoltare attentamente e confermare i dati della cliente: «Pourriez-vous répéter le nom de la rue, s'il vous plaît?» «Merci beaucoup!» «Alors, c'est...», «Que je répète...», «Qu'en est-il de votre numéro de téléphone?»

Conclusione del colloquio

- Verificare se il signor Galli si è liberato: «Permettez-moi de vérifier si Monsieur Galli est prêt à présent.»
- Ricordare che la torta è stata posta in frigorifero e congedarsi con cortesia: «Oui, Monsieur Galli est ravi de vous accueillir dans son bureau. C'est la salle n° 101, au bout du couloir, deuxième porte à droite. Je m'occuperai de votre gâteau, ne vous inquiétez pas. Il est en sécurité dans le réfrigérateur.»
- «Au revoir! À bientôt, Mme Bernard.»

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

- In generale è opportuno adottare un approccio orientato al servizio (gentile, affidabile, 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 colmare l'attesa in modo utile e creare una situazione gradevole per la cliente affinché non si creino silenzi imbarazzanti.
- Must have: la torta è in frigorifero e i dati della cliente sono stati aggiornati.

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

- Sarebbe utile prevedere la scatola di una torta per rendere più realistica la situazione.
- Ha un appuntamento con il signor Galli alle ore 10:00.
 - Prima dell'appuntamento ha comprato una torta, che deve essere messa in fresco.
 - Ora abita in Via della Stazione 6936, Cademario.
Il suo numero di telefono è rimasto invariato: 078 532 43 23.
 - Il tè lo prende con latte.