



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORALE

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 | DE

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 Neuer, si presenta per l'appuntamento concordato alle ore 10:00. La signora Neuer è medico e utilizza il software dell'azienda per il suo studio medico.

La signora Neuer ha un appuntamento con il signor Galli, consulente clienti (Kundenberater). Il signor Galli non può ancora ricevere la signora Neuer, poiché fino alle 10:00 è impegnato in un'altra riunione.

Organizza quindi l'attesa della signora Neuer 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 Neuer si è da poco trasferita.

Compito

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

Indicazione

I dati registrati nel file cliente della signora Neuer sono:
Flora Neuer, 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