



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 | 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

## 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 Neuer: «Guten Morgen, Frau Neuer, ich freue mich sehr, Sie wiederzusehen!»
- Convenevoli: possibili argomenti sono il tempo, chiedere alla signora Neuer quando è stata da voi l'ultima volta ecc.
- Vede che la signora Neuer tiene in mano una torta e le chiede: «Kann ich Ihnen mit dem Kuchen helfen? Möchten Sie, dass ich ihn irgendwo hinstelle?»

#### Raccolta delle richieste

- Formulare domande adeguate circa le esigenze della signora Neuer: «Frau Neuer, wie kann ich Ihnen sonst helfen? Haben Sie einen Termin?»
- Ascoltare attentamente la cliente e spiegare che il signor Galli è in riunione: «Ich verstehe. Es tut mir sehr leid, aber Herr Galli ist im Moment noch in einem Meeting mit einem anderen Kunden.»

#### Individuazione della soluzione

- Creare un'atmosfera positiva offrendo qualcosa da bere alla signora Neuer e proponendo di sfruttare in modo utile l'attesa: «Frau Neuer, möchten Sie etwas zu trinken? Tee, Kaffee oder Wasser?»  
«Wir können gleich noch Ihre Kundendaten aktualisieren, denn ich habe gehört, dass Sie umgezogen sind. So können wir Ihre Wartezeit sinnvoll nutzen.»
- Porre domande mirate: «Wie lautet Ihre neue Adresse?»
- Ascoltare attentamente e confermare i dati della cliente: «Könnten Sie bitte den Strassennamen wiederholen? Vielen Dank!» «Also, Ihre Adresse lautet ...», «Ich wiederhole ...», «Und Ihre Telefonnummer?»

#### Conclusione del colloquio

- Verificare se il signor Galli si è liberato: «Ich schaue schnell, ob Herr Galli jetzt fertig ist.»
- Ricordare che la torta è stata posta in frigorifero e congedarsi con cortesia: «Ja, Herr Galli empfängt Sie jetzt gerne in seinem Büro. Er ist in Zimmer Nr. 101, den Gang hinunter, die zweite Tür rechts. Ich werde ein Auge auf Ihren Kuchen haben – keine Sorge. Im Kühlschrank ist er sicher.»
- «Bis später, Frau Neuer.»

**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.