



ACT - Austrian Center for Training Firms
ACT – Die Servicestelle österreichischer Übungsfirmen

Italienisch und ÜFA:

Erstellt und überarbeitet von:
Dr. Veronika Erich
Oktober 2015

INDICE

	pagina
Simulimpresa = impresa (formativa) simulata	3
Il centro aziendale	5
Centro aziendale/simulimpresa – compiti	6
Il colloquio selettivo	7
Il colloquio selettivo – domande	8
Segreteria o reparto acquisti - compiti 1	9
Acquisti - compiti	10
Profilo dell'impresa - esempio	11
Presentare un'azienda	12
Presentare un prodotto	13
Colloquio di vendita	14
Colloquio di vendita – esercizi	17
Front office - fare tardi	19
Front office - dare informazioni al telefono	20
Front office – reception	21
Come comunicare sul posto di lavoro	22

Simulimpresa = impresa (formativa) simulata 1

Compiti dei vari reparti

ATTENZIONE: teilweise stehen die Aufgaben in der Klammer als Wendungen mit Nennform zur leichteren Anwendung (Talvolta i compiti riportati tra parentesi sono indicati nella forma base per facilitarne l'uso.)

Assistent/Sekretariat	Assistente/segretariato
<ul style="list-style-type: none"> • Posteingang und –ausgang • Telefon- und Faxbetreuung • Terminkoordination • Protokoll- und Berichtswesen, Ablage • Besucherbetreuung, • Schreibarbeiten • Erstellung und Betreuung der Firmenhomepage 	<ul style="list-style-type: none"> • (controllare la) posta in entrata ed in uscita • servizio telefonico e fax (avere cura del servizio tel. e del fax) • programmazione degli appuntamenti (coordinare gli appuntamenti) • (effettuare l') amministrazione dei protocolli e dei rapporti (l') archiviazione • servizio visitatori, (assistere i visitatori) • (fare i) lavori di segreteria • allestimento ed aggiornamento del sito aziendale (allestire ed aggiornare il sito aziendale)

Einkauf	Reparto acquisti
<ul style="list-style-type: none"> • Informationsbeschaffung • Angebote einholen, vergleichen • Lieferantenauswahl • Bestellung • Kontrolle der Bestellung/Eingangsrechnung • Rechnungsfreigabe • Reklamationen <p>Lager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenübernahme/Kontrolle LS • Einlagerung • Bestandskontrolle <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsmeldung 	<ul style="list-style-type: none"> • acquisizione di informazioni (procurarsi informazioni) • raccogliere offerte, confrontarle • scelta dei fornitori (scegliere i fornitori) • ordine (consegnare/emettere) • controllo dell'ordine/ della fatture in entrata (controllare l'ordine/la fattura in entrata) • rilascio/emissione della fattura • reclami (scrivere/redigere) <p>Magazzino</p> <ul style="list-style-type: none"> • accettazione della merce (accettare la merce) • entrata dei prodotti/della merce • controllo delle giacenze di magazzino/inventario (controllare le giacenze di magazzino/fare l'inventario) • richiesta di approvvigionamento/delle necessità

Simulimpresa = impresa (formativa) simulata 2

Rechnungswesen und Personal	Reparto contabilità e personale
<ul style="list-style-type: none"> • Belege sammeln, sortieren, kontrollieren, verbuchen • Zahlungen durchführen/buchen • Offene Posten verwalten • Mahnwesen • Planung • Schriftverkehr mit Banken, Finanzamt, Gebietskrankenkasse • Anlagenverzeichnis <p>Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • An- und Abmeldung • Dienstverträge • Mitarbeiterkonten • Gehaltsverrechnung • • Abgaben 	<ul style="list-style-type: none"> • raccogliere le ricevute, smistarle, controllarle, registrarle • eseguire i pagamenti, registrarli • gestire le partite in sospeso • sollecitazioni (sollecitare i clienti/ i pagamenti /sollecitare i clienti a pagare) • programmazione/pianificazione • corrispondenza con banche, ufficio delle imposte ed azienda sanitaria locale (effettuare la corrispondenza) • elenco degli investimenti (creare l'elenco) <p>Personale</p> <ul style="list-style-type: none"> • registrazione e cancellazione (registrare e cancellare il personale) • (redigere i) contratti di lavoro • (gestire i) conti dei collaboratori / le busta paga // • (effettuare l') accredito dello stipendio • (versare i) contributi

Verkaufs- und Marketingabteilung	Reparto vendita e marketing
<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Kundengewinnung • Kundenkartei verwalten • Anfragen bearbeiten • Angebote legen • Lieferscheine ausstellen • Angebote bestätigen • sich um die Auslieferung kümmern • Ausgangsrechnungen erstellen • Reklamationen • Verkaufsstatistik • Kataloge erstellen • Messen vorbereiten • sich auf die Messen vorbereiten • Aufträge bearbeiten/bestätigen • Preise festlegen • das Produktsortiment erweitern • neue Produkte einfügen • Werbung 	<ul style="list-style-type: none"> • marketing (fare il marketing) • reclutamento di clienti (reclutare i clienti) • gestire i clienti • evadere le richieste • fare delle offerte • scrivere/emettere le bolle di accompagnamento • confermare le offerte • provvedere alla consegna (distribuzione) • compilare le fatture • (scrivere dei) reclami • statistiche di vendita • redigere cataloghi • preparare le fiere • prepararsi per le fiere • lavorare agli ordini/confermare gli ordini • stabilire i prezzi • ampliare la gamma dei prodotti • inserire nuovi prodotti • (fare) pubblicità

Il centro aziendale

È l'ufficio (una grande aula) dove si svolgono tutte le attività della simulimpresa. La simulimpresa è organizzata come un'impresa reale.

Che cosa manca? Mancano i soldi e la merce reale.

Il professore è come un allenatore/un'allenatrice. Aiuta gli alunni, li consiglia nei casi difficili, di solito non si occupa degli affari. Funge da gestore se è necessario, poiché i casi eccezionali devono essere concordati con lui e tocca a lui prendere delle decisioni. Generalmente la simulimpresa ha una ditta partner reale che dà dei consigli aziendali alla simulimpresa.

Spesso la simulimpresa è divisa in quattro reparti:

Il reparto degli acquisti:

Si informa sui prodotti da comprare. Si occupa delle offerte in entrata. Sceglie i fornitori. Fa gli ordini ed i reclami, se necessario, e paga le fatture.

Accetta e controlla la merce ordinata.

Il reparto vendita e marketing:

Redige i cataloghi e stabilisce i prezzi.

Inserisce nuovi prodotti e fa la pubblicità per i prodotti.

Scrive le offerte e le fatture e conferma gli ordini.

Il reparto della contabilità:

Il ragioniere registra le fatture, le controlla e le paga. Deve sollecitare i clienti quando non pagano. Fa i contratti di lavoro degli addetti e gestisce i loro stipendi.

L'assistente

L'assistente apre la posta e la distribuisce, incolla i francobolli sulle lettere e le imbuca. Anche le e-mail vengono distribuite dall'assistente.

Risponde al telefono ed al fax. Inoltre si prende cura della homepage.

Hinweis: Nicht alle Übungsfirmen machen die Arbeiten in den oben genannten Abteilungen!

Vantaggi del lavoro nella simulimpresa:

preparazione alla vita reale, orientato verso il lato pratico, conoscere le strutture
assunzione di responsabilità, lavoro autonomo e svariato

Svantaggi:

gli alunni pigri si riposano e fanno lavorare gli altri
poco tempo a disposizione, si lavora solo una volta alla settimana,
per questo non si conosce il ritmo normale di una ditta reale.

ATTENZIONE, si dice:

Mi piace lavorare alla vendita (nel reparto acquisti ..)

Trattiamo computer,

Essere responsabile dei computer, occuparsi della homepage, ...

Centro aziendale/simulimpresa – compiti

1 Domanda d'impiego

Scrivete una domanda d'impiego al referente della vostra IFS per il lavoro in uno dei reparti. Dite perché avete scelto questo reparto, se avete già lavorato in questo settore e quale può essere il vostro contributo.



2 Curriculum vitae

- 2.1 Andate al sito dell'europass
- 2.2 copiate il formato europeo per il curriculum vitae
- 2.3 compilatelo e
- 2.4 aggiungetelo alla vostra domanda d'impiego.

3 Colloquio selettivo

v. le pagine seguenti

4 Presentazione

Presentate il vostro centro aziendale e la vostra impresa alla vostra ditta partner. Spiegate il **concetto** dell'impresa simulata, dite **in quale reparto** lavorate, **quali mansioni** svolgete e **perché** avete scelto questo settore.

Potete cominciare nel modo seguente:

“Benvenuti alla presentazione della nostra simulimpresa.
Sono ... (nome), il/la responsabile del reparto vendite. ...”

In tedesco:

1 Bewerbungsschreiben

Verfasst ein Bewerbungsschreiben an den/die Leiter/in eurer ÜFA und bewirbt euch um die Stelle in einer der Abteilungen. Begründet, warum ihr diese Abteilung ausgesucht habt und warum ihr für diese Arbeit geeignet seid.



2 Lebenslauf:

- 2.1 Geht auf die Seite von
- 2.2 kopiert den Lebenslauf im europäischen Format
- 2.3 füllt ihn aus und
- 2.4 fügt ihn zu eurem Bewerbungsschreiben dazu.

3 Bewerbungsgespräch

s. nächste zwei Seiten

4 Präsentation

Stellt eure BWZ und eure ÜFA eurer Partnerfirma vor. Erklärt das Konzept der ÜFA, gebt an, in welcher Abteilung ihr arbeitet, welche Arbeiten ihr macht und warum ihr diese Abteilung ausgesucht habt.

© Veronika Erich - ACT Servicestelle

Il colloquio selettivo

R Responsabile della società/impresa/ditta
C Candidato/a

R: Buon giorno, si accomodi.

C: Grazie, buon giorno

R: Piacere, Rossi (cognome) {con stretta di mano}

C: Piacere, (cognome)

R: Lei ha risposto all'inserzione sul "Corriere" del 3 marzo per il lavoro di ...

Ha con sé il suo curriculum?

Quali sono i suoi requisiti (precedenti esperienze di lavoro, diplomi, lingue parlate, caratteristiche personali)

Ha dei certificati che attestino le Sue qualifiche?

(per ulteriori domande v. sotto)

Per concludere:

R: Grazie di essere venuto/a. Le faremo sapere qualcosa fra breve.

Credo che Lei sia la persona che cerchiamo.

Lei ha una buona chance di ottenere questo lavoro.

Lasci i Suoi dati personali, un Suo recapito e il Suo curriculum alla segretaria.

Qualifiche = titoli = qualifiche professionali

Dati personali: Nome, cognome, data di nascita, cittadinanza, stato civile (nubile, celibe, coniugata/o)

Recapito: indirizzo e/o numero del cellulare, e-mail, numero di telefono (dove si può essere raggiunti).

Risposte – elenco degli errori più frequenti:

Mi presento per il posto di

La mia madrelingua è **il** tedesco

Ho lavorato presso l'/all'albergo Costa Verde/.....

presso la/ alla ditta come (segretaria)

Ho esperienze nel vostro settore

Sono stato/a alcuni mesi a ...

Al momento frequento

Sono comunicativo/a, dinamico/a, flessibile, ...

Padroneggio i programmi attuali per computer, ho ottime conoscenze del PC.

So scrivere benissimo al computer, da due anni utilizziamo il portatile in classe.

Il colloquio selettivo - domande

1. Presentarsi

Presenza di contatto formale tra due (o più persone) che non si conoscono

Riferirsi all'appuntamento preso ...

Dare informazioni su di sé – hobby, origine ...

- Mi parli un po' del Suo tempo libero:
Quali sono i Suoi hobby? Che cosa Le piace fare nel suo tempo libero?
- Quali sono i Suoi punti forti (deboli)?
- Ha preso la patente di guida?
- Ha già fatto il servizio militare?

2. Perché ha scelto la nostra impresa ...? La conosce già? Che cosa ne sa?

Dare informazioni sull'azienda scelta

- Perché si presenta per questo posto?
- Perché pensa di essere adatto/a a questo posto?
- Perché non vuole continuare a lavorare per la ...?
- Come può contribuire al successo della nostra ditta?

3. Ha già esperienze lavorative?

- Ha già esperienze nel nostro settore? Dove? Quando?
- Ha fatto degli stage durante le vacanze e ha già svolto un tirocinio?
- Quali erano le mansioni che ha svolto?
- Ha già lavorato all'estero?
- Ha frequentato dei corsi d'aggiornamento?

4. Qual è la Sua formazione scolastica e/o universitaria?

- Che studi ha fatto?
- Dove si è diplomato,a/laureato,a? Specializzazioni?
- Quali lingue parla?

© Mag. Edda Jerolitsch, BHAK 10, CEBS und Veronika Erich - ACT® Servicestelle

Segreteria o reparto acquisti- compiti 1

Zu Beginn des Schuljahres, wenn noch nicht sehr viel Post zu bearbeiten ist

1. Büromaterialbedarf in allen Abteilungen erheben

Erhebung auf Deutsch

Wie? Selbst organisieren

Liste der fehlenden Artikel – bis wann? Nächste Üfa-Einheit

2. Fehlende Artikel bestellen

Italienische Webseite besuchen und Bestellung durchführen

Der Direktionsassistent über Preise, Zahlungsmodalitäten und Lieferzeit berichten (ignorieren, dass sich die Konditionen nur auf Kunden in Italien beziehen)

Infoblatt auf Italienisch dazu vorbereiten

Infoblatt nach ev. Korrekturen in Üfa-Mappe Italienisch einordnen

Zeitraumen für Bedarfserhebung und Bestellung: 2 Üfa-Einheiten

3. Büromaterial/Büromöbel/Ordner ... auf Italienisch bezeichnen – Etiketten aufkleben.

(Diese Aktivität eignet sich auch für Arbeiten bei Üfa-Besuchen aus Italien, wenn eine/mehrere Stunden gemeinsam zu verbringen sind)

Webseite von Clickufficio als Vokabelgrundlage nehmen

Hilfe aus Abteilungen suchen, die wenig zu tun haben und jemanden abstellen können

Zeitraumen: eine Üfa-Einheit

Dokumentation: Etiketten in der Üfa

Vokabelliste in der Mappe und als Datei (an alle Üfa-Mitarbeiter verschicken, auch an LehrerIn und in einen wieder auffindbaren Ordner speichern!)

Acquisti – compiti

Eure Firma braucht für alle Büros, für die Seminar- und Besprechungsräume und für die Cafeteria (innen und außen) neue Stühle, daher ...

1. Arbeitsauftrag:

Italienischen Anbieter suchen und mehrere Stuhlmodelle für die oben angeführten Räume aussuchen – mit anderen Abteilungen absprechen.

Dokument mit den Vorschlägen für neue Stühle verfassen und in der Üfa-Mappe entsprechend ablegen

Zeitraumen: 1-2 Üfa-Einheiten

2. Preisanfragen mit Infos zu Liefer- und Zahlungsbedingungen durchführen

Mail bzw. Brief in Üfa-Mappe ablegen

Zeitraumen: 1 Üfa-Einheit

3. Entscheidungsprozess in der Firma herbeiführen

Bestellen der gewünschten Stühle

Zeitraumen: ?

Profilo dell'impresa - esempio

Nome della nostra ditta:	Simulimpresa della Vienna Business School Mödling Augenblicke commercio di articoli ottici GmbH	
Indirizzo:	Maria–Theresien–Gasse 25, 2340 Mödling, AUSTRIA Tel: +43 2236 44034 Fax: +43 2236 44034/17 Homepage: www. moedling.vbs.ac.at . email: augenblicke@ moedling.vbs.ac.at	
Soggetto dell'impresa:	Commercio di articoli ottici GmbH	
Anno della fondazione:	20.....	
Gestori:	Prof.ssa. e Prof.....	
Numero dei collaboratori:	20	
I nostri reparti:	Assistenza, vendita, contabilità, acquisto	
Tipo di scuola:	ITC „Vienna Business School“	
Gamma di prodotti:	occhiali proiettori scanner	lenti a contatto macchine fotografiche digitali

Poiché impariamo l'italiano come lingua straniera, le simulimpresa italiane sono particolarmente interessanti per noi.

La nostra simulimpresa è in contatto con parecchie ditte italiane. Restiamo in contatto tramite eTwinning. Ci facciamo visita a vicenda e lavoriamo insieme nella simulimpresa e facciamo un programma culturale insieme. Queste visite reciproche sono sempre molto divertenti per noi. A volte visitiamo fiere per simulimpresa insieme - sia in Italia che in Austria.

Queste attività comuni sono anche organizzate per sostenere la cooperazione con simulimpresa straniere e per intensificare il nostro interesse per la lingua e la cultura italiana.

© Veronika Erich - ACT® Servicestelle

Presentate un'azienda a vostra scelta:

- Testo di ca. 500 parole con lucidi (al massimo 10), depliant, campioni, assaggi, ...)

Il testo deve informare su:

- Nome, recapito (sede centrale), come raggiungere la ditta, tipo di società,
- Articoli prodotti, commercializzati, comprati, servizi
- Motivo per aver scelto questa ditta (funzione nella ditta,)
- Storia (anno di fondazione, fondatore, sviluppo, solo tappe importanti)
- Organigramma, direttore attuale collaboratori a pieno tempo, part time,
- Clienti target
- Succursali
- Mercato (internazionale? esportazioni, importazioni?)
- Futuri mercati
- Fornitori
- Giro d'affari, quotato in borsa?
- Strategie di marketing, campagna pubblicitaria
- Promozione (immagini, vendita, presso il cliente)
- Sistema di fidelizzazione
- Scheda clienti (per clienti abituali)

Questo ordine non è obbligatorio, ma lo svolgimento deve essere chiaro!

Introduzione:

Buongiorno, signore e signori!

Benvenuti alla presentazione della/nella ns. ditta

Vi do il benvenuto in nome del (nostro direttore/caporeparto/capiufficio ...)

Sono (nome), il/la rappresentante (del reparto acquisiti)

l'addetto alle pubbliche relazioni

Vorrei parlarvi di ...

Alla fine:

Vi ringrazio per la Vs. attenzione

Spero che la relazione sia stata interessante/di vostro gradimento

Spero di avervi dato delle informazioni esaurienti/utili

Presentare un prodotto:

1. Come si chiama il prodotto?
2. Che cosa può fare?
3. Quali sono le sue qualità?
4. Chi l'ha creato? (Designer)
5. Qual è il suo aspetto esteriore? (Aussehen)
6. A che cosa serve? (Kundennützlichkeit, wozu ist es gut?)
7. Quali sono gli altri utilizzi? Zusatznutzen (was kann es noch)
8. Qual è la soddisfazione dei clienti? Kundenzufriedenheit

Presentare una ditta/un prodotto – introduzione/fine

Buongiorno, signore e signori!

Benvenuti alla presentazione della/nella ns. ditta.

Vi do il benvenuto in nome del (nostro direttore/caporeparto/capiufficio ...)

Sono (nome), il/la rappresentante del reparto

(l'addetto alle pubbliche relazioni)

Vorrei parlarvi di ...

Vi ringrazio per la Vs. attenzione.

Spero che la relazione sia stata interessante/di vostro gradimento.

Spero di avervi dato delle informazioni esaurienti/utili.

Esempi per prodotti divertenti/inutili:

http://www.frisby.cc/index.php?option=com_content&view=article&id=103&Itemid=13
1

© Veronika Erich - ACT® Servicestelle

Colloquio di vendita 1

Ein **Verkaufsgespräch** umfasst normalerweise folgende Teile:

1. **Begrüßung und Frage nach dem Wunsch des Kunden**
2. **Der Käufer gibt seinen Wunsch bekannt**
3. **Eingehen des Verkäufers auf den Wunsch des Käufers und Erstellen eines Angebotes**
4. **Eventueller Hinweis auf ein Sonderangebot**
5. **Angebot etwas auszuprobieren**
6. **Preis und Konditionen besprechen**
7. **Termindiskussion**
8. **Zusatzinformationen geben**
9. **Die Verkaufsfrage stellen**
10. **Abklären der Zahlungsmodalitäten**
11. **Information über Umtausch, Serviceleistungen und Garantie**
12. **Abschluss des Gesprächs**

1. **Begrüßung und Frage nach dem Wunsch des Kunden (=produktiv)**

- Buongiorno/Buona sera/Buon pomeriggio...
- Sono/mi chiamo/È Lei il.../Lei è la...
- Piacere/molto piacere/il piacere è tutto mio/piacere,... (nome)/sono lieto di conoscerLa/sono molto lieto di fare la Sua conoscenza/sono felice di incontrarti di persona/sono lieto di conoscerLa personalmente/mi fa molto piacere conoscerLa
- Le presento/vorrei presentarLe/se permette, Le presento/Vieni che ti presento/Conosci già...
- Ma, diamoci del tù/Questo è.../Ciao, come va?
- La ringrazio per avermi ricevuto/
- Buongiorno, sono..., come posso aiutarLa/cosa posso fare per Lei
- Sono la/il responsabile di/sono assistente alle vendite/sono adetto all'ufficio vendite/da anni siamo specializzati nella vendita di
- Siamo già leader del mercato in A/una ditta leader nel mercato austriaco
- I nostri prodotti sono il risultato di precise e approfondite indagini di mercato
- Possiamo anche fornirLe referenze

2. **Der Käufer gibt seinen Wunsch bekannt (=rezeptiv)**

- Vorrei sapere quali prodotti trattate
- Vorremmo comprare/avere
- Avremmo bisogno di
- Ci interessiamo di
- Siamo/saremmo interessati di fare/a questo prodotto
- Ci occorre/ci occorrono

3. **Eingehen des Verkäufers auf den Wunsch des Käufers und Erstellen eines Angebotes**

Hängt vom Produkt ab, dh es muss jenes Mindestvokabular erarbeitet werden, das nötig ist, um das betreffende Produkt beschreiben zu können:

- Posso mostrarLe/farLe vedere il ns. catalogo/i ns. modelli migliori/più nuovi
- Abbiamo una scelta/gamma/assortimento molto vasto e vario
- Posso farLe vedere/Guardi, qui vede/Qui c'è/qui ci sono
- Se è più interessato al..., posso raccomandarLe

Colloquio di vendita 2

Wiederholen:

- Trattiamo computer, cellulari
- Che cosa Le interessa particolarmente/in particolare
- Potremmo offrirLe
- Abbiamo il piacere di offrirVi
- Vorremmo sottoporre un'offerta speciale
- Potremmo proporVi

4. Eventueller Hinweis auf ein Sonderangebot

- Vorremmo proporLe un'offerta speciale/promozionale

5. Angebot etwas auszuprobieren

- Saremmo lieti di poterVi inviare con plico separato alcuni campioni dei nostri prodotti
- Come avrete modo di constatare dal listino/campionario/catalogo allegato
- I ns. prodotti non temono la concorrenza
- Gli articoli che trattiamo possono competere con la concorrenza
- Gli articoli che produciamo sono competitivi
- Siamo in grado di fornire/spedire
- Possiamo farVi avere

6. Preis und Konditionen besprechen

- La merce/gli articoli/i prodotti che Vi interessano/ci avete richiesto viene/vengono spedita/i subito/entro.../al ricevimento dell'ordine/all'arrivo dell'ordine
- La merce è pronta per la consegna e attualmente in magazzino e può essere consegnata alle seguenti condizioni
- La fornitura si effettua franco il vs. stabilimento/alle Vs. spese
- Tutti gli articoli sono in magazzino
- Possiamo offrire comode condizioni di pagamento
- Siamo pronti a concedere sconti/uno sconto del ... % sui prezzi del catalogo

7. Termindiskussion

8. Condizioni di consegna: La consegna si effettua franco frontiera austriaca, entro 5 gg dal ricevimento dell'ordine

9. Zusatzinformationen geben

- I/l'imballaggio: in casse di legno/scatole di cartone/sacchi di tela/sacchi di juta
- C/consegna franco ns. magazzino/franco Vs. stabilimento/a mezzo ferrovia/con camion/autotreno/aereo/nave
- La fornitura si effettua tramite ferrovia/camion/a vettore
- P/pagamento anticipato/all'ordine/alla consegna/a 3 mesi al netto/un terzo all'ordine e due terzi alla consegna/1/2 alla consegna e 1/2 entro 30 gg/entro 15 gg data fattura/contanti contro documenti/con tratta/assegno/bonifico/apertura di credito

10. Die Verkaufsfrage stellen/motivare il cliente

- I nostri prezzi sono competitivi
- Ha scelto bene
- Sarà molto soddisfatto di questa scelta
- I ns. clienti sono sempre molto soddisfatti
- Le consiglio vivamente questo prodotto
- Questo prodotto è veramente affidabile e il prezzo è molto conveniente
- Vedrà che ha fatto un'ottima scelta con l'acquisto di questo prodotto

Colloquio di vendita 3

11. Abklären der Zahlungsmodalitäten

- Possiamo offrire comode condizioni di pagamento
- Siamo pronti a concedere sconti/uno sconto del ... % sui prezzi del catalogo
- A nuovi clienti che ordinano una certa quantità di merce/il cui ordine supera

Per l'estero:

- I prezzi s'intendono IVA-esclusa
- Condizioni di pagamento

12. Information über Umtausch, Serviceleistungen und Garantie

- Per ulteriori informazioni e domande i ns. collaboratori sono alla Vs. disposizione in qualsiasi momento
- Vi forniremo una garanzia di ... su questo prodotto
- I prezzi includono l'imballaggio e la consegna

13. Abschluss des Gespräch

- Vi assicuriamo che il Vs. ordine sarà eseguito accuratamente/con la massima cura
- Vi assicuriamo di prestare la massima cura durante l'imballaggio degli articoli
- Dobbiamo ancora compilare questo modulo d'ordine
- Mi dica il suo nome e il suo indirizzo, per favore
- Questa parte la compilo io
- Inserisca l'indirizzo per la consegna, per favore
- A quale indirizzo dobbiamo inviare la fattura?
- Firmi qui, per favore
- Se ha ulteriori domande, può telefonarmi a questo numero.../può telefonare al mio collega:
La aiuterà

Colloquio di vendita – esercizi 1

Dopo aver studiato le espressioni utili per il colloquio di vendita, scrivetele a memora!

1. **Begrüßung und Frage nach dem Wunsch des Kunden (=produktiv)**
2. **Der Käufer gibt seinen Wunsch bekannt (=rezeptiv)**
3. **Eingehen des Verkäufers auf den Wunsch des Käufers und Erstellen eines Angebotes**

Hängt vom Produkt ab, dh es muss jenes Mindestvokabular erarbeitet werden, das nötig ist, um das betreffende Produkt beschreiben zu können:

Wiederholen:

Nachfragen:

Eventueller Hinweis auf ein Sonderangebot

© Mag. Edda Jerolitsch, BHAK 10, CEBS

Colloquio di vendita – esercizi 2

- 4. Angebot etwas auszuprobieren**

- 5. Preis und Konditionen besprechen**

- 6. Termindiskussion**

- 7. Zusatzinformationen geben**

- 8. Die Verkaufsfrage stellen/motivare il cliente**

- 9. Abklären der Zahlungsmodalitäten**

Per l'estero:

- 10. Information über Umtausch, Serviceleistungen und Garantie**

- 11. Abschluss des Gespräch**

Front office - fare tardi

- Pasta Roma, buongiorno. Sono Raffaella!
 - *Buongiorno, sono Stefano Schmidt.*
- Il signor Bianchi La sta aspettando!
 - *Si, senta, gli può riferire che ritardo un po' perché ho sbagliato strada, non ho una cartina e il sistema di navigazione della macchina non funziona in questa zona.*
- Ah, mi dispiace. Adesso dov'è?
 - *Sono finito a Bovolino. Come faccio ad arrivare in azienda?*
- Guardi, non è difficile! Deve trovare un cartello con la scritta "circonvallazione".
 - *Ah sì, là davanti c'è un'indicazione, leggo "Bologna".*
- Bene, quando è sulla circonvallazione in direzione di Bologna, esca a Ronchi e poi mi chiami di nuovo, così Le do le indicazioni per arrivare in azienda.
 - *O.k., a dopo, grazie.*

Leggete questo piccolo dialogo al telefono e cercate i modi di dire (Redewendungen) – come si tradurrebbe "sbagliare strada", per esempio?

Dare informazioni stradali – in imperativo (Zuordnen!)

Continu...../prosegu.....	nehmen Sie die erste Straße
Gir a destra	Fahren Sie links!
Attravers....	Biegen Sie rechts ab!
Prend.... la prima via	Fahren Sie zurück!
Vad.... a sinistra	Fahren Sie ... vorbei!
Percorr....	Überqueren Sie!
Torn.... indietro	Fahren Sie weiter!
Pass.... per	Fahren Sie Entlang!

Esercizio:

Un cliente che aspettate nella vostra simulimpresa si è perso in un paesino vicino.

Vi telefona dal cel per chiedervi la strada.

Gli dite come raggiungere la vostra simulimpresa al più presto.

Immaginate il punto dove si è perso il cliente e la telefonata.

Front office - dare informazioni al cellulare (sempre in imperativo!)

Dove sei finita adesso?

Sono finita in via Matteotti. Come faccio ad arrivare in azienda?

(Schau) _____, non è difficile! (Fahr weiter) _____
 sulla stessa via, poi (biege rechts ein) _____ e subito
 dopo (nimm) _____ la prima (links) _____. Arrivi su
 una piazza, (fahr ... vorbei) _____ la piazza e (fahr geradeaus) _____
 _____ finché vedi un edificio molto grande con la scritta
 "Pastificio Roma".

Ripetete questo esercizio con l'imperativo formale (= Lei)

1. _____ 2. _____ 3. _____
4. _____ 5. _____ 6. _____
7. _____

Ben arrivato, signor Schmidt!

- Ah buongiorno signor Schmidt, ce l'ha fatta?!
- *Mi scusi per il ritardo ma oltre ad aver sbagliato strada c'è un traffico incredibile ...*
- Sì, questo è l'orario di punta, poi ci sono lavori in corso sulla circonvallazione che provocano code interminabili alle uscite!
- *Per fortuna che esiste il cellulare e si può telefonare dalla macchina.*
- Eh sì! Desidera qualcosa? Un bicchiere di acqua minerale, un succo di frutta, un caffè?
- *Sì grazie, ma vorrei un cappuccino!*
- Glielo porto subito.
- Si accomodi nel mio ufficio, entri pure, prego!
 Mi fa piacere conoscerLa di persona dopo tante e-mail e telefonate!
- *Sì, purtroppo negli ultimi due mesi sono stato molto preso da alcuni cambiamenti in ditta e non ho proprio trovato il tempo di venire, ma eccomi qua!*

Lavorate con il dizionario e cercate tutte le parole o le frasi idiomatiche che non conoscete!

Situazione

Giocatore A	Giocatore B
Lei è il/la Signor/a Rossi, purtroppo ieri sera ha fatto tardi e stamattina non ha sentito la sveglia. È in ritardo di un'ora! Telefoni all'azienda dove La stanno già aspettando e inventi una scusa!	Sta aspettando un cliente italiano che è arrivato già ieri sera a Vienna. Chissà cosa è successo? Non arriva. Il telefono suona.

© Mag. Edda Jerolitsch, BHAK 10, CEBS

Front office - reception (le situazioni sono basate su PROMOTICS - reception)

Halten Sie – so weit es möglich ist – bei der Ausarbeitung der folgenden Situationen die vorgegebene Dialogstruktur ein!

1. Herr Angelo Marchi von der Firma Castelletti kommt zum Empfang. Er hat einen Termin bei Frau Messina. Die Dame vom Empfang begleitet ihn in die Direktion (ohne telefonische Anfrage).
2. Frau Claudia Ghirelli von der Firma Panaria kommt zum Empfang. Sie hat einen Termin bei Frau Messina. Sie ist leider eine halbe Stunde zu spät, weil sie in einem Stau auf der Autobahn steckengeblieben ist. Die Dame vom Empfang ruft in die Direktion an, ob Frau Messina Zeit hat. Dann begleitet sie Frau Ghirelli in die Direktion.
- 3 a. Herr Luca Lagnese ruft beim Empfang an. Er hat sich verfahren und wird nicht um 10 Uhr bei Promotics sein. Er hat für diese Uhrzeit einen Termin bei Frau Messina. Er glaubt, dass er sich um ca. 20 Minuten verspäten wird. Die Dame vom Empfang verspricht ihm, Frau Messina zu verständigen.
- 3 b. Herr Lagnese kommt zum Empfang und stellt sich vor. Er erklärt, dass er vor ca. einer halben Stunde angerufen hat. Die Dame vom Empfang erkennt ihn und erklärt, dass Frau Messina ihn schon erwartet und sie ihn in die Direktion begleiten würde.
- 4 a. Herr Ricchetti kommt zum Empfang. Er hat keinen Termin bei Frau Messina und hofft, dass sie zufällig Zeit hat. Die Dame vom Empfang ruft in der Direktion an – Frau Messina hat Zeit und sie begleitet Herrn Ricchetti in die Direktion.
- 4 b. Die Dame vom Empfang ruft in der Direktion an – Frau Messina hat an diesem Tag keinen Termin mehr frei – sie bittet Herrn Ricchetti mit der Sekretärin von Frau Messina einen Termin zu vereinbaren.

Come comunicare sul posto di lavoro – Seite 1
 Checkliste berufsrelevante Kommunikation

1. Verstehen und erklären können,

- wenn jemand bzw. man selbst einen Termin vereinbaren möchte
- wenn jemand bzw. man selbst zu einem Termin zu spät kommen wird
- wenn man einen Termin verschieben möchte (immer Grund angeben ...)

2. Jemandem den Weg zur Firma erklären können – selbst Wegerklärungen verstehen

3. Jemanden empfangen – begrüßen – sich vorstellen und andere vorstellen können

4. Erklären können, in welcher Funktion und in welcher Abteilung man beschäftigt ist

5. Auskunft über die eigene Beschäftigung und die Aufgaben seiner /ihrer MitarbeiterInnen geben können

6. Über die eigene/eine Firma sprechen können (Firmenpräsentation)

7. Produkte präsentieren bzw. erklären können

- der eigenen Firma
- einer anderen Firma (Lieferant, Konkurrent ...)

8. Auskünfte und Informationen über Firmen, Produkte und Dienstleistungen verstehen und einholen können

schriftlich – in Brief- und Mailform
 mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

9. Preise und Konditionen erfragen können und über (eigene) Liefer- und Zahlungsbedingungen Bescheid wissen

schriftlich – in Brief- und Mailform
 mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

10. Ein Angebot verstehen und unterbreiten können

schriftlich – in Brief- und Mailform
 mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

11. Eine Bestellung verstehen und durchführen können und ...

... einen Bestellschein verfassen bzw. ausfüllen können (Vorlage)

schriftlich – in Brief- und Mailform
 mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

<p>Checkliste berufsrelevante Kommunikation – Seite 2</p>
<p>12. Eine Auftragsbestätigung lesen und können schriftlich</p>
<p>13. Einen Lieferschein lesen und ausstellen können schriftlich (Vorlage)</p>
<p>14. Eine Rechnung lesen, erstellen und ausstellen können schriftlich (Vorlage)</p>
<p>15. Mit den Unregelmäßigkeiten eines Geschäftes umgehen können, wie ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ware kommt verspätet • beschädigt • nicht wie bestellt (nicht den Mustern/Vereinbarungen entsprechend ...) • nicht in der bestellten Menge an <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Lieferung wird nicht bezahlt (Zahlungsaufforderungen ...) • Rechnung ist nicht korrekt ausgestellt • eigene Firma ist selbst in Zahlungsverzug – Bitte um Zahlungsaufschub • bestellte Ware wurde von der eigenen Firma nicht korrekt/entsprechend geliefert – Entschuldigungsschreiben, Preisnachlässe ... <p style="text-align: center;">schriftlich – in Brief- und Mailform mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon</p>
<p>16. Die Teilnahme an einer Messe/einen Messebesuch organisieren können</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationen zur Messe recherchieren können, <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Mit der Messeorganisation und mit dem Spediteur Kontakt aufnehmen können • Stand bestellen, einrichten, Auf- Abbauzeiten erfragen, Zusatzleistungen recherchieren (Gratiskarten, Werbemittel ...) • Einladungen mit ev. Sonderangeboten/Sonderleistungen/Hinweisen zu Veranstaltungen ... verfassen können • Mit dem Spediteur/Messeservice kommunizieren können (Ware ist noch nicht am Stand eingelangt, Möbel sind noch nicht da, es fehlen Stecker, Lampen ...) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Den Aufenthalt organisieren können – Hotelbuchung, Reservierungen in Restaurants, Terminvereinbarungen mit potentiellen Kunden, Präsentationen vorbereiten, Infomaterial (über Messeangebote) vorbereiten ... <p style="text-align: center;">schriftlich – in Brief- und Mailform mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon</p>

Checkliste berufsrelevante Kommunikation – Seite 3

17. Einen Geschäftsbesuch organisieren können:

Ein Kunde besucht eine Firma in Österreich:

- Hotelreservierung durchführen, dem Kunden das Hotel beschreiben und die Zufahrt erklären können ...
- Ev. Freizeit- Kulturprogramm planen können
- Tagesordnung für Kunden machen – auch ein „Kulturprogramm“ zusammenstellen können ...
- Verkaufsgespräche führen
- Arbeitsessen organisieren können (Menü erklären ...)

schriftlich – in Brief- und Mailform

mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

18. Geschäftsbesuch im Ausland organisieren können:

- Transportmittel organisieren können
(Auto mieten, sich nach Abfahrts- und Ankunftszeiten verschiedener Transportmittel erkundigen können, ev. An- bzw. Abreise verschieben können, sich um verlorenen Gepäckstücke kümmern können ...)
- Hotel reservieren
- Essen gehen – Tisch reservieren
- Verkaufsgespräche führen ...

schriftlich – in Brief- und Mailform

mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon

19. Bewerbungen

Annoncen verstehen und sich darauf bewerben können (Begleitschreiben & Lebenslauf)

Bewerbungsgespräche vereinbaren und führen können

Annoncen selbst verfassen können – KandidatInnenprofil beschreiben können

schriftlich – in Brief- und Mailform

mündlich – im persönlichen Gespräch oder am Telefon