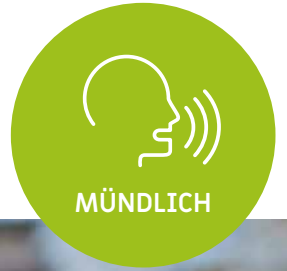




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Kommunizieren mit Personen unterschiedlicher Anspruchsgruppen **Rollenspiel: «Kundin zu früh»** Position 2 (HKB B)

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA
2023

FS | IT

Rollenspiel: «Kundin zu früh»

Ausgangssituation

Sie arbeiten am Mittwochvormittag um 9.50 Uhr am Empfang des Unternehmens «Software Solutions». Ihr Unternehmen bietet Softwarelösungen für Firmen an.
Eine langjährige Kundin, Frau Cattaneo, kommt zu ihrem vereinbarten Termin um 10.00 Uhr. Frau Cattaneo ist Ärztin und benutzt die Software des Unternehmens für ihre Arztpraxis.
Frau Cattaneo hat einen Termin mit dem Kundenberater (consulente clienti), Herrn Guntli. Herr Guntli kann Frau Cattaneo noch nicht empfangen, da er noch bis um 10.00 Uhr an einer anderen Besprechung ist.
Sie gestalten die Wartezeit für Frau Cattaneo so angenehm wie möglich. Sie nutzen die Zeit bis 10.00 Uhr, um ihre Kundendaten zu aktualisieren (vgl. Hinweis) und eine positive Atmosphäre zu schaffen. Sie wissen, dass Frau Cattaneo kürzlich umgezogen ist.

Aufgabe

→ Führen Sie das Gespräch mit Frau Cattaneo auf Italienisch.
Das Rollenspiel beginnt in dem Moment, als Frau Cattaneo zu Ihnen an den Empfang kommt.

Hinweis

Die in der Kundendatei hinterlegten Daten von Frau Cattaneo sind:
Flora Cattaneo, Bahnhofstrasse 5, 4435 Oberdorf,
Telefonnummer: 078 532 43 23.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Kunden- oder Lieferantengesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
- Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
- Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, sprachliche Strukturen usw.) dem GER Sprachniveau A2?

Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 5 Minuten Durchführung Rollenspiel