



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen **Rollenspiel: «Preiserhöhungen»** Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

FS | IT

Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die italienische Firma «Poletti», welche sehr extravagante Duschbrausen (doccette) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Vittoria» zu bestellen. Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (prezzo di acquisto) von CHF 90.–/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:

Buongiorno,

grazie per il suo ordine. Mi fa piacere confermarle che abbiamo in stock il numero richiesto di doccette del modello «Vittoria». Tuttavia, la devo informare che la nostra azienda si è recentemente trovata costretta ad aggiornare i prezzi a causa degli aumenti nei costi di produzione.

Possiamo fornirle il modello richiesto «Vittoria» al prezzo di acquisto di CHF 106.– al pezzo.

Non esiti a contattarmi al telefono per qualsiasi domanda.

Cordiali saluti,
Francesca Ferrari

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Ferrari auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Ferrari vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.

Aufgabe

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Ferrari, auf Italienisch.

Hinweis

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
 - Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
 - Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel

