

2 Chiediamo e diamo informazioni!

In questo capitolo imparerete a chiedere informazioni al telefono, via e-mail o lettera e a trovare informazioni in rete. Il lessico e la fraseologia introdotti vi aiuteranno a stringere contatti con ditte italiane per iscritto o a voce. L'allegato vi offrirà spunti grammaticali: grazie all'uso corretto delle preposizioni e del gerundio sarete in grado di esprimervi adeguatamente in ambito professionale.

1 Una Vespa – che bella!



a. 16 Ascoltate ciò che si dice sulla Vespa!

Chi parla? Che cosa si dice?



b. Vi piacerebbe avere una Vespa? Perché (no)?

Parlatene con un/a compagno/-a, poi presentate alla classe i risultati della vostra conversazione.

- Quanti/-e vespisti/-e ci sono nella vostra classe?
- Come si chiama la forma verbale che esprime desideri?

2 Vorreste comprare una Vespa anche voi? Ecco come si fa!



a. 17 Ascoltate il consiglio di un amico!



Che cosa si dice? Scegliete la risposta giusta!

- | | Vero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| La ragazza vorrebbe comprare un'auto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La ragazza vorrebbe fare un acquisto online. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il ragazzo conosce un concessionario nella zona. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I due ragazzi decidono di scrivere un'e-mail. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



b. Dove andate a comprare gli oggetti che vi piacciono?

In classe fate una lista dei nomi di

- tutti gli oggetti che vorreste comprare,
- tutti i negozi dove si potrebbero comprare questi oggetti,
- tutte le altre possibilità per trovare e comprare prodotti.

Adesso chiedete ad un/a compagno/-a cosa gli / le piacerebbe comprare e date un consiglio riguardo il luogo di vendita giusto!

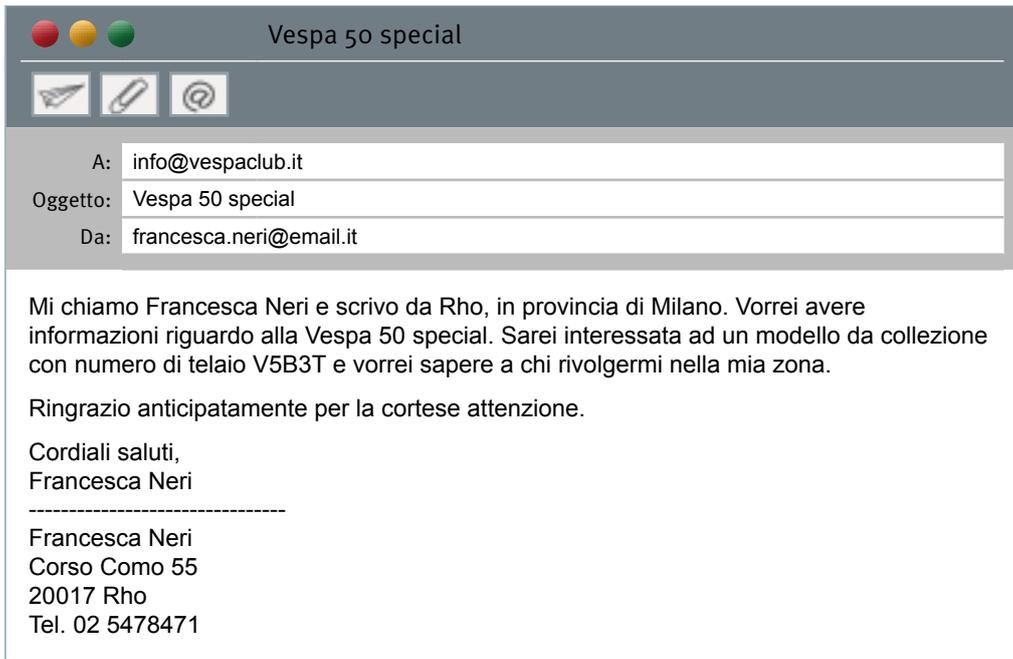


c. Siccome Francesca ha trovato tanti annunci interessanti sul sito del Vespaclub della sua zona, decide di iscriversi come membro al Vespaclub. Per avere più informazioni scrive un'e-mail.

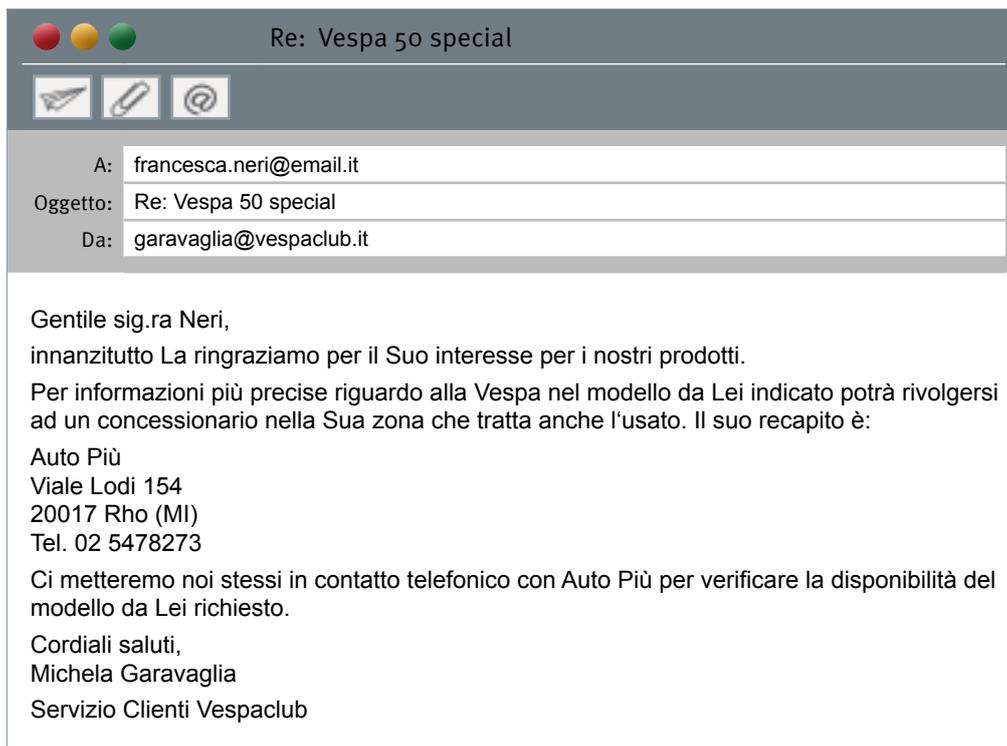
Leggete l'e-mail! Che cosa ha scritto? Scegliete la risposta giusta!

- | | Vero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Nell'e-mail Francesca Neri ordina una Vespa 50 special. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Francesca chiede a chi si può rivolgere in zona. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La Vespa che interessa a Francesca è un modello da collezione. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 Chiediamo e diamo informazioni!



d. Questa è la risposta del Vespaclub:



Cosa risponde il Servizio Clienti? Completate le frasi con le parti riportate nel riquadro sottostante.

Per informazioni più precise...	N°
Innanzitutto La ringraziamo...	N°
Ci metteremo noi stessi in contatto telefonico con Auto Più...	N°
La sig.ra Neri potrà rivolgersi ad un concessionario nella Sua zona...	N°

A. ... che tratta anche l'usato. B. ... per il Suo interesse nei confronti dei nostri prodotti.

C. ... per verificare la disponibilità del modello da Lei richiesto.

D. ... riguardanti la Vespa nel modello da Lei indicato potrà rivolgersi ad un concessionario nella Sua zona.

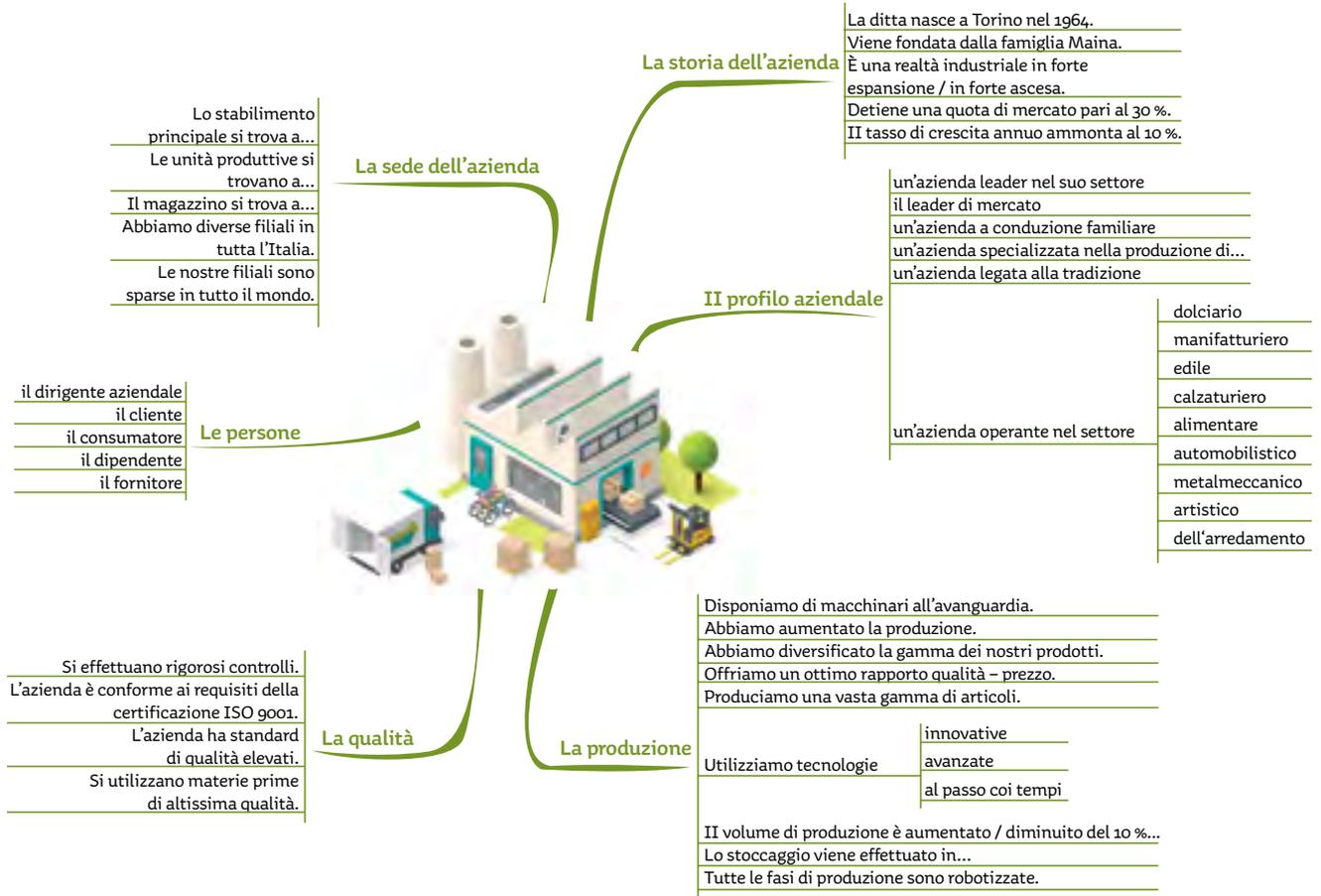
5 Scopriamo le strutture aziendali!

i Cos'è un'azienda?

È un sistema aperto e dinamico, formato da un insieme di beni, capitali e persone che collaborano per raggiungere determinati obiettivi. I sistemi più importanti di un'azienda determinano la sua struttura e la suddivisione nei vari reparti.

L Come descrivere un'azienda?

Per conoscere un'azienda sono importanti molti dati ed informazioni, ad esempio:



La versione interattiva della mappa vi mostrerà le traduzioni in tedesco! Nell'allegato e nella versione digitale del manuale trovate criteri e parole più specifici per descrivere un'azienda!



d. In quale settore economico opera la Maina? Cercate altre informazioni sul sito web!

Confrontate le informazioni sul sito attuale con quelle del 2003, concentrandovi soprattutto sui punti seguenti:

- la storia di successo della Maina;
- la posizione della Maina sul mercato;
- la certificazione per la responsabilità sociale SA 8000;
- la qualità certificata dei prodotti Maina;
- la gamma dei prodotti più interessanti per la BRS (Oberndorf, la sede della BRS, è la città del Natale).



Prendete appunti e aggiungete alla relazione per la signora Wallner (cf. es. 2d e 3b) ogni particolarità importante per una futura collaborazione tra le ditte BRS e Maina.



e. Quale ditta austriaca che conoscete potrebbe essere un partner interessante per la Maina?

- Insieme a un/a compagno/-a scegliete un settore economico rilevante.
- Visitate i siti web di tre ditte austriache che operano in questo settore.
- Decidete che ditta proporrà riferendovi ai criteri della mappa.
- Indicate almeno tre argomenti convincenti per la vostra scelta.



Riassumete i risultati della vostra ricerca in un documento Powerpoint. Avrete poi due minuti per la presentazione alla classe, che deciderà in seguito quali sono state le proposte più convincenti.

6 In viaggio d'affari



In questo capitolo accompagnerete gli impiegati della BRS in viaggio d'affari. Imparerete a richiedere e fornire informazioni sulle attrezzature di un albergo e sulle condizioni di noleggio di un'auto. Conoscerete le possibilità per trovare informazioni turistiche sull'Italia e soprattutto discuterete su vari aspetti della cultura degli affari in Italia e in altri paesi. Inoltre sarete coinvolti/-e in conversazioni per negoziare condizioni generali in occasione di una cena d'affari. Il lessico e gli esercizi sul periodo ipotetico, che trovate nell'allegato e nella versione digitale del manuale, vi aiuteranno a esprimere adeguatamente delle condizioni, sia in situazioni private sia commerciali.

1 Conoscete Vigevano?



a. Fate un giro di Vigevano, città delle calzature, e della sua provincia, Pavia.

Se non sapete rispondere a queste domande, osservate la presentazione di Vigevano e dintorni nella versione digitale del manuale.

- Per che cosa è famosa Vigevano?
- In che provincia si trova?
- Fate due esempi di fatti storici riguardanti la Lombardia.
- Per che tipo di commercio è conosciuta questa regione?
- Indicate i nomi di tre monumenti di Milano, capoluogo della Lombardia.



b. Regioni e città italiane...

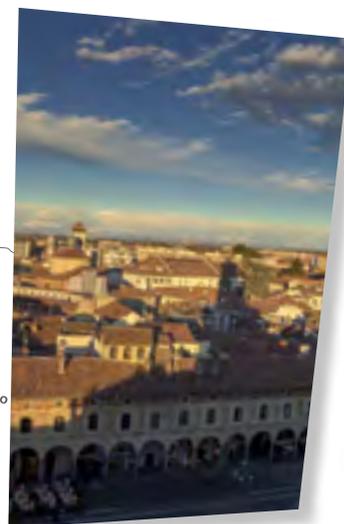
Riferendovi alle domande in calce, preparate uno statement di un minuto e presentatelo alla vostra classe. Che destinazione è in testa alla classifica della classe?

- Vorreste visitare Milano o Vigevano? Perché (no)?
- Conoscete altre regioni e città italiane? Quali avete già visitato?



Dove rivolgersi per ricevere informazioni turistiche valide sull'Italia?

La prima istituzione a cui rivolgersi in Austria per tutte le informazioni di carattere turistico è l'ENIT, Ente Nazionale Italiano per il Turismo. Anche all'Istituto Italiano di Cultura a Vienna o a Innsbruck si può a volte trovare materiale sull'argomento turismo nell'ambito di manifestazioni culturali e artistiche. Altrimenti si trovano tantissime informazioni turistiche navigando su Internet.





prenotazione Albergo Nuovo

A: antonella.bianchi@lapis.it
Oggetto: prenotazione Albergo Nuovo

Gent.ma dott.ssa Bianchi,

scrivo per confermare la prenotazione di due camere singole presso la ns. struttura per tre notti dal 6 al 9 ottobre al prezzo di 75 euro per camera per notte.

Come Le ho spiegato al telefono abbiamo, un'offerta speciale in questo momento e, prenotando due notti, la terza la offriamo noi.

Ecco la ns. offerta:

Quantità	Servizio	Prezzo	da	a	Totale
2	Camera singola	€ 150,00	6/10/...	9/10/...	€ 300,00
(Offerta speciale 3 notti al prezzo di 2)					
Camere con bagno, telefono, accesso a internet e cassaforte					
Servizio di pernottamento e prima colazione					
Possibilità di parcheggio gratuito nel nostro garage sotterraneo					

Provvederò inoltre ad inviarLe via fax il preventivo per il convegno di cui abbiamo parlato telefonicamente.

Cordiali saluti,
Teresa Travini



e. Arriva il preventivo...

Leggetelo e trovate le risposte giuste!

Albergo Nuovo
C.so Novara, 10
27029 Vigevano (PV)
Tel./Fax: +39 0381 34 77 22
E-mail: albergo@nuovo.it

Spett.le
Lapis s.n.c.
Via Gorlani, 60
27029 Vigevano (PV)

Vigevano, 30 settembre c. a.

Preventivo			Euro
Sala conferenze*	1	595,00	595,00
(capienza ca. 50 persone, dalle ore 9:00 alle ore 19:30)			
Servizio catering	30	16,55	496,50
(due break caffè + pranzo / a persona)			
Totale			1.091,50
IVA 20 % su 595,00			119,00
IVA 10 % su 496,50			49,65
Totale			1.260,15

Pagamento: R.D. ricevimento fattura

*attrezzatura a disposizione: computer, proiettore, beamer

Teresa Travini



L'importanza della pausa caffè

Bere il caffè è considerato un momento sacro, importantissimo per stringere contatti personali e d'affari. Aiuta a comprendere meglio l'atmosfera e l'atteggiamento delle persone nei confronti di un problema. È quindi consigliabile accettare gli inviti. Rifiutare un invito o dimenticarsi di invitare clienti o colleghi italiani a bere un caffè potrebbe essere interpretato come mancanza di disponibilità o di interesse.





Come prepararsi a partecipare con successo a una fiera?



L'azienda, prima di partecipare, deve definire la sua strategia di comunicazione e il messaggio da comunicare. Deciderà...

➔ **il tipo di presentazione in generale**

- presentazione di prodotto
- presentazione di immagine
- presentazione di servizio
- capacità produttiva

➔ **la realizzazione ed il tipo dello stand**

- stand aperto
- stand chiuso
- stand di barriera
- stand unificato
- stand modulare
- stand su misura

➔ **cosa comunicare a chi e come**

- quali promozioni offrire per chi
- gli eventi da organizzare
- dimostrazioni, doni e gadget
- incontri e convegni
- premiazioni di clienti o venditori
- animazione dello stand

➔ **la gestione di**

- tempi
- compiti
- costi

➔ **le possibilità di controllare i risultati.**



Per prepararsi alla fiera è necessario:

- decidere se si devono esporre, lanciare, vendere o promuovere prodotti;
- preparare o aggiornare listini prezzi, sconti, pacchetti promozionali;
- predisporre il materiale per effettuare un'indagine sui visitatori;
- preparare interventi pubblicitari;
- calcolare i costi (costi presunti e quota percentuale per eventuali imprevisti).



Come comportarsi in fiera?

Anche in ambito professionale per gli italiani è importante che l'interlocutore sia elegante, curato e affinato: camicia, giacca e cravatta sono un must. Essere vestiti e comportarsi in modo adeguato alle varie circostanze ha un effetto positivo sugli italiani!

Essere colti è considerata un'altra necessità sociale! Nelle conversazioni d'affari in Italia nomi celebri e citazioni compaiono spesso, l'arte e la letteratura giocano un ruolo importante.



f. Nella versione digitale del manuale trovate una checklist stampabile per le attività da svolgere PRIMA, DURANTE e DOPO la fiera e sette esercizi interattivi per fissare il lessico specifico!



b. Comunicazione scritta – Situazione I

Lavori nel reparto marketing della Maina, ditta che vuole aumentare il numero di fiere alle quali l'azienda partecipa. Devi trovare due enti fieristici particolarmente interessanti per il vostro settore.

- Fai una ricerca in Internet per trovare le fiere giuste.
- Prendi degli appunti circa le caratteristiche della fiera (situazione geografica, target, settore, particolarità) e le condizioni di partecipazione (prezzi, dati, luoghi,...).
- Se non è possibile trovare tutte le informazioni necessarie su Internet, scrivi un'e-mail all'ente fieristico per richiedere informazioni e preventivi.



c. Role play II

Basandosi sulle checklist per la partecipazione, la responsabile del reparto marketing discute i preparativi più importanti con l'assistente.



Studente A

Sei il / la responsabile del reparto marketing della Maina e hai avuto l'incarico di

organizzare una nuova fiera a cui parteciperà la vostra azienda.

- Insieme ad un/a collega decidete a chi affidare i diversi compiti e per questo vi servite di una checklist.
 - Decidete di preparare una checklist anche per la fase dopo la fiera.
- Annota i criteri più importanti!

Studente B

Sei assistente nel reparto marketing della Maina e devi aiutare ad organizzare la nuova fiera a cui parteciperà la vostra azienda.

- Dovresti usare delle checklist, che a te però non piacciono.
 - Provi quindi a far capire al/la tuo/-a superiore che le checklist non ti sembrano essere utili.
 - In ogni caso alla fine devi collaborare alla redazione di una checklist per la fase post-fiera.
- Prendi tutti gli appunti necessari!



d. Comunicazione scritta – Situazione II

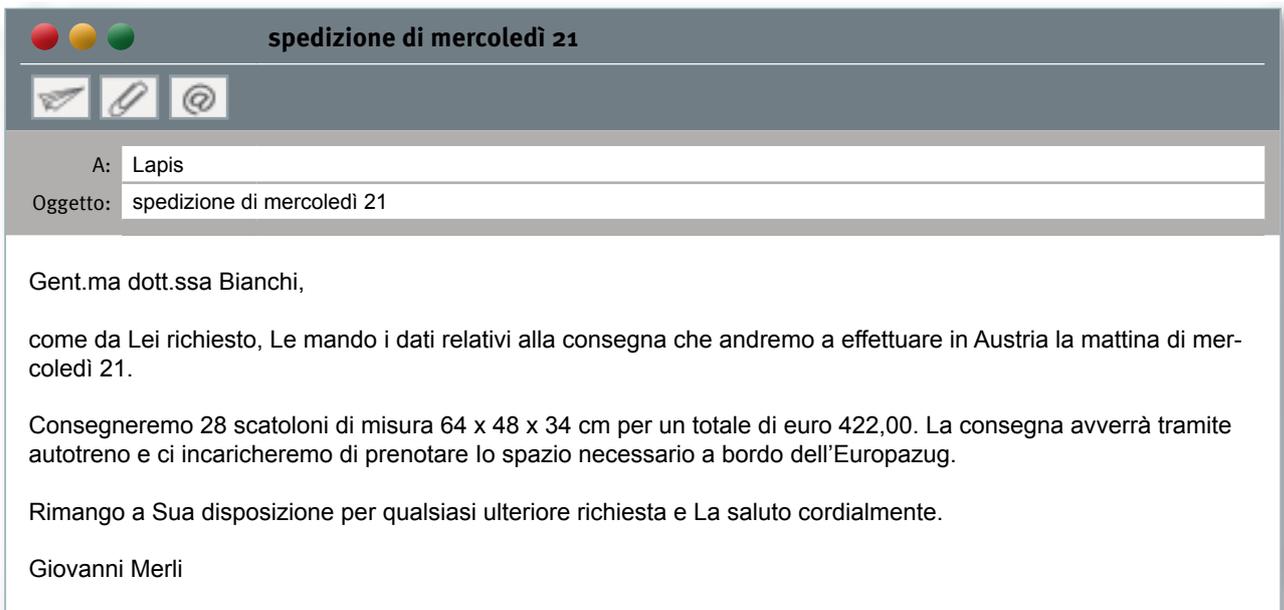
- Rileggi le informazioni date a pagina 82 e gli appunti presi durante la conversazione con i / le colleghi/-e.
- Elabora poi una checklist per la fase post-fiera.
- Scrivi anche una lettera modello per invitare i clienti abituali. Trovi una checklist modello nella versione digitale del manuale.

6 Siete pronti per entrare in azienda?



Valutate le vostre competenze con la checklist interattiva nella versione digitale del manuale!





c. La Lapis risponde...

Leggete il documento e rispondete in poche parole alle domande!

- Che documento manda la Lapis?

- A che cosa serve un avviso di spedizione?

- Che cosa significano questi termini:
fattura _____
avviso _____
lettera di vettura _____



Quando e come mandare l'avviso di spedizione?

Gli avvisi di spedizione si fanno normalmente al telefono. È comunque necessario scrivere se si vogliono inviare per posta anche i documenti di spedizione, cioè la fattura, il duplicato della polizza di assicurazione, ecc..



A:	CA. Sig.ra Wallner
Numero Fax:	+43-6272-7840
Da:	Antonella Bianchi
Numero Fax:	+39 0381 345081
Data:	21/10/20..
Pagine:	3
Oggetto:	Avviso di spedizione

Conformemente al Vs. ordine conferitoci con Vs. lettera del 28 settembre u.s. siamo lieti di comunicarvi che la merce è stata spedita in data odierna con ns. documento di trasporto n. 273 del 21/10/20.. al Vs. deposito di Oberndorf a mezzo autotreno.

Qui unite ci permettiamo di spedirVi la relativa fattura, il cui totale è di euro 27.216,50, e la lettera di vettura.

Restiamo in attesa del saldo secondo le condizioni concordate nel contratto.

Ci auguriamo che la merce risulti conforme ai Vs. desideri e, in attesa di ricevere i Vs. futuri ordini, Vi porgiamo cordiali saluti.

Antonella Bianchi
Responsabile Ufficio Vendite

Allegati: 1 fattura
1 lettera di vettura