

## Clienti di ogni tipo



**In questo modulo ti paragoni con diversi tipi di clienti e conosci alcune modalità per reclamare.**

**di Mathias Piconi**

Die Übungen sind in drei Teile gegliedert.

- Im ersten Teil "**Per cominciare**" lernst du, was du sagen musst.
- Im zweiten Teil "**Per approfondire**" übst du den Wortschatz, die Grammatik, das Hör- und Leseverstehen.
- Im dritten Teil "**Per finire**" wendest du an, was du gelernt hast.







### Tipps zum Lernen

- Wiederhole die digitalen Übungen mehrmals.
- Löse die Übungen auf den Blättern. Vergleiche deine Resultate mit den Lösungen und unterstreiche deine Fehler.
- Schreibe die Vokabeln und die Sätze, die du kennen musst, auf Lernkarten (z.B. <https://quizlet.com/it>) und lerne sie.
- Führe ein Lernjournal mit dem, was du gemacht hast und mit dem, was du noch machen musst.

## A) PER COMINCIARE

Nach diesen Übungen kennst du verschiedene Stile, um über den **Preis zu verhandeln** und um eine **Reklamation** zu verfassen zum Preis.

A.1. Quale aggettivo è adatto a quale immagine? Abbina.

<b>avventuroso</b>	<b>controllato</b>	<b>indipendente</b>	<b>sicuro di sé</b>	<b>tenero</b>	<b>tranquillo</b>
					

*Note: An arrow points from 'controllato' to the alarm clock icon.*

A.2. Dimmi che tipo di gelato scegli ... e io ti dico chi sei. Aggiungi le finali mancanti.

<b>In gelateria ordini ...</b>	un cono	Sei <b>sicur__ di te</b> e ami godere la vita fino in fondo (ideale se al cioccolato).
	una coppetta	Sei <b>decis__</b> , <b>controllat__</b> e ti piace fare le cose per bene (con il cucchiaino).
	un ghiacciolo	Sei <b>dinamic__</b> , <b>indipendent__</b> e non ami aspettare (che il gelato si sciolga)
	un biscotto	Sei <b>tener__</b> e <b>cordial__</b> , mentre eviti i conflitti e situazioni difficili (come il biscotto, né croccante né duro)
	uno stecco	Sei <b>intraprendent__</b> e <b>avventuros__</b> (a rischio di perdere un po' di cioccolato)
delle praline	Sei <b>modern__</b> e <b>tranquill__</b> , attento ad avere una riserva (da non mangiare subito, ma pian piano, uno dopo l'altro, senza stress).	

2

I tre aggettivi che finiscono in -e sono: \_\_\_\_\_

A.3. Quale prodotto è adatto a quale tipo di cliente? Abbina.

un cane	una mountain bike	un robot aspirapolvere	un orologio da cucina	un biglietto interrail per tutta Europa
è adatto al cliente controllato	è adatto al cliente dinamico e indipendente	è adatto al cliente tenero	è adatta al cliente intraprendente e avventuroso	è adatto al cliente moderno e tranquillo
Lo compra in un canile.	Lo compra nel negozio di elettrodomestici.	Lo compra dall'orologiaio.	La compra nel negozio di sport.	Lo compra allo sportello.

*Note: Blue arrows connect 'un cane' to 'è adatto al cliente controllato' and 'è adatto al cliente tenero'. Another blue arrow connects 'è adatto al cliente tenero' to 'Lo compra in un canile'.*

**A.4. A quale carattere corrispondono le seguenti scene di mercato?**



Ergänze in Quizlet auch ganze Sätze.

<b>La persona no. 1 reagisce in modo ...</b>	<input type="checkbox"/> divertente	<input type="checkbox"/> aggressivo	<input type="checkbox"/> deluso
<b>La persona no. 2 reagisce in modo ...</b>	<input type="checkbox"/> dinamico	<input type="checkbox"/> cordiale	<input type="checkbox"/> deciso
<b>La persona no. 3 reagisce</b>	<input type="checkbox"/> minimizzando	<input type="checkbox"/> esagerando	<input type="checkbox"/> sorridendo
<b>La persona no. 4 reagisce in modo ...</b>	<input type="checkbox"/> sicuro di sé	<input type="checkbox"/> indipendente	<input type="checkbox"/> tenero

La reazione che corrisponde di più a me è:

---

**A.5. Quale reazione è adatta? Abbina, rispondi alla domanda e traduci.**

<i>cliente</i>	<i>commesso</i>
1. Mi stai davvero simpatico, ma così tanti soldi per questa cosa qua non te li do.	<b>A. Se desidera, glielo metto da parte fino a domani. <u>Comunque</u> Le faccio un prezzo speciale: 100.— invece di 120.—.</b>
2. Per la metà del prezzo lo compro.	<b>B. Sì, questa cosa è <u>piuttosto</u> cara, ma guarda questa: è simile e costa molto meno.</b>
3. Beh, non volevo mica comprare tutto il negozio.	<b>C. <u>Guardi</u>, con questi prodotti ha tutto quello che Le serve per la Sua festa. Se desidera, Le porto tutto a domicilio.</b>
4. Non ho portato abbastanza soldi. Qual è l'ultima offerta?	<b>D. <u>Purtroppo</u>, non posso offrirle uno sconto del 50%, ma del 20% se paga in contanti.</b>

**Soluzioni:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
----------	----------	----------	----------

In quale dialogo il cliente e il commesso si danno del tu?

Nel dialogo no. \_\_\_\_\_

<b>Traduci in tedesco.</b>	comunque (1)		guardi (3)	
	piuttosto (2)		purtroppo (4)	

**B) PER APPROFONDIRE**

Zum Einkaufen gehört auch das **Anstehen** – so wie zum Verkauf auch der Umgang mit **Reklamation** gehört. Nach diesen Übungen kennst du die Begriffe dazu.

**B.1. Quale definizione è corretta?**

**Mettersi in coda**





**Fare reclamo**

Dire che una cosa non va bene

Fare pubblicità

**Gli spiccioli sono**





**Lo scontrino è**

Un ribasso del prezzo

Il biglietto della cassa

**Il resto**

soldi che ricevo perché ne ho dati troppi

abbreviazione di ristorante

**B.2. Cerca le parole esatte nel testo.**

*Sorpresa, gli italiani hanno imparato a fare la coda*

**Capodanno: tutti disciplinati ad attendere il proprio turno**

Di ALBERTO MATTIOLI

Tutti in coda, la mattina di Capodanno, per le mostre a Palazzo Marino (e a ingresso libero). E code anche ieri, sotto la pioggia, questa sconosciuta, e perfino un po' di nevischio. Poi si attraversa la Galleria e per il Duomo le file sono addirittura due. E pazienza se i controlli allungano ancora di più i tempi.

© La Stampa. 1.4.2016

1. Gennaio > \_\_\_\_\_

Esposizione d'arte > \_\_\_\_\_

Entrata gratis > \_\_\_\_\_

Stare in fila > \_\_\_\_\_

Aspettare che tocca a me > \_\_\_\_\_

**Di quale città parla l'articolo?** \_\_\_\_\_

**B.3. Vero o falso?**

	vero	falso
<b>Il tempo è brutto</b>		
<b>C'è una fila per la Galleria e una fila per il Duomo.</b>		
<b>Questo testo è stato pubblicato in un giornale.</b>		
<b>L'autore è meravigliato perché ci sono code così lunghe</b>		
<b>L'autore pensa che gli italiani si comportino in modo indisciplinato se sono in fila.</b>		

**B.4. Cosa critica la seguente recensione su Trip Advisor?**

Locale di pesce con un evidente bisogno di un restyling: ambiente ed arredi sono veramente superati e non danno una bella immagine. Il servizio è gentile però in un locale che ha prezzi da ristorante e non da trattoria parlare un po' meno in dialetto ed un po' più in italiano non guasterebbe. Buoni i tagliolini con i piselli e fresco il pesce.

© tripadvisor.it

Si critica ...

- il pesce
- l'arredamento con tanti mobili vecchi
- la scelta di dipinti e foto sulle pareti
- il cameriere scortese
- la lingua usata in trattoria
- il prezzo
- il piatto di tagliolini e piselli

**B.5. Scegli il sinonimo adatto per i termini tratti da B.4.**

un <u>evidente</u> bisogno	<input type="checkbox"/> sicuro	<input type="checkbox"/> necessario	<input type="checkbox"/> visibile
arredi	<input type="checkbox"/> vestiti	<input type="checkbox"/> mobili	<input type="checkbox"/> decorazioni
veramente	<input type="checkbox"/> forse	<input type="checkbox"/> proprio	<input type="checkbox"/> mai
non dare una bella immagine	<input type="checkbox"/> esser brutto	<input type="checkbox"/> esser sporco	<input type="checkbox"/> essere opaco
non guasterebbe	<input type="checkbox"/> non sarebbe difficile	<input type="checkbox"/> non sarebbe male	<input type="checkbox"/> non sarebbe speciale

**B.6. Trova le parole in orizzontale o verticale per:  
Angebot – Einkauf – Gutschein – Sonderangebote –  
gleich – höher**

**Buono 15.—**

Offerta valida fino al 31.12.2032 su un acquisto pari o superiore a CHF 100.— su tutti i mobili e le lampade.  
Offerta non cumulabile con altre promozioni e non valida per i buoni regalo e gli ordini già emessi.

G P R O M O Z I O N I  
H P N P A R I J F Q E  
S U P E R I O R E U H  
L P E O F F E R T A O  
F O X A B U O N O X V  
P U K M P U Y K J V K  
A C Q U I S T O E G T  
F O H F F R B V D Y B  
F X G W X E X A L G L  
M R O N W V G E W G K  
G X Z K L Y M G S W W

**B.7. Sottolinea in rosso quali sono i due problemi e in verde quale soluzione si propone.**

Gentili signore e signori della libreria «Stampatello»

Ho ordinato un libro attraverso il vostro sito ma il testo è arrivato con delle pagine strappate e chiari segni di uso. Inoltre, il ritardo accumulato nella spedizione mi ha reso il testo inservibile per i fini per cui l'avevo ordinato.

Vi chiedo pertanto almeno la pronta sostituzione del testo danneggiato senza ulteriori disagi.

Cordiali saluti.

**B.8. Abbina le parole tradotte da B.7.**

- |                               |   |                                 |
|-------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>attraverso il sito</b>     | → | ausserdem                       |
| <b>inoltre</b>                |   | über die Website                |
| <b>mi ha reso inservibile</b> |   | daher                           |
| <b>per i fini per cui</b>     |   | freundliche Grüsse              |
| <b>pertanto</b>               |   | ist unbrauchbar geworden        |
| <b>senza ulteriori disagi</b> |   | für die Zwecke, für die         |
| <b>cordiali saluti</b>        |   | ohne weitere Unannehmlichkeiten |

**B.9. Rileggi i quattro testi (B.2., B.4., B.6., B.7.) e indica con una crocetta la risposta esatta.**

	<i>primo testo</i>	<i>secondo testo</i>	<i>terzo testo</i>	<i>quarto testo</i>
è un articolo di giornale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
è un'e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
è una recensione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
è un buono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
il prodotto è danneggiato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
si ottiene uno sconto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l'entrata è gratuita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
il prezzo è troppo alto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Du bist nun bereit, auf verschiedene Weise einen **Rabatt** auszuhandeln und eine **Reklamation** zu schreiben.

## C) PER FINIRE

**C.1. Il prodotto è bello, ma il prezzo è molto alto. Come reagiscono, secondo te, le seguenti persone?**

Una persona decisa reagisce esprimendo chiaramente la sua opinione: «Questo prodotto è bello, ma troppo caro. Mi fa uno sconto?»

Una persona decisa reagisce

---

---

Una persona tenera reagisce

---

---

Una persona tranquilla reagisce

---

---

Una persona aggressiva reagisce

---

---

Una persona cordiale reagisce

---

---

**C.2. Scrivi un'e-mail come in B.7., in cui ti lamenti dei seguenti problemi:**

- il prodotto è danneggiato
- il prodotto è stato spedito troppo tardi
- proponi una soluzione
- saluti in modo formalmente corretto.