| **Livello** | B2 |
| --- | --- |
| **Contesto di apprendimento** | *Adulti che lavorano nel settore commerciale di un’azienda /*  *Contesti L2 e LS* |
| **Obiettivi** | *Praticare il lessico del settore commerciale* |
| **Abilità esercitate** | *Comprensione scritta*  *Produzione orale* |
| **Consigliato per** | *Flipped classroom: prima della lezione l\* studente legge l’articolo e fa le attività 1 e 2, così da dedicare alla lezione la parte di produzione orale stimolata dalle domande iniziali e dalle attività 4 e 5.* |

1. **Da quanto tempo lavori nel settore commerciale?**
2. **Come si è evoluto il tuo lavoro nel tempo?**
3. **Hai mai pensato di cambiare settore?**
4. **Qual è la parte più interessante del tuo lavoro? Quale quella più fastidiosa?**

**Attività Uno. LESSICO. Abbina le seguenti parole con le corrispondenti definizioni della colonna B.**

*Avere a che fare, stilare una classifica, andarsene, mettersi in proprio, essere portato in qualcosa, mettere per iscritto, fare un certo effetto, strappare una firma, instaurare una relazione, intercettare i bisogni, il/la piazzista*

| **A** | **B** |
| --- | --- |
|  | Rappresentante di una o più aziende, che si occupa di andare dai clienti a vendere i prodotti |
|  | Costruire un rapporto duraturo |
|  | Iniziare a lavorare da autonomo, indipendente, senza un contratto con un’azienda |
|  | Trovarsi in una situazione |
|  | Comunicare qualcosa in forma scritta |
|  | Individuare i beni o i servizi di cui un cliente potrebbe avere bisogno |
|  | Andare via da un’azienda, dare le dimissioni |
|  | Avere un talento naturale in una disciplina o in una materia |
|  | impressionare |
|  | Riuscire a chiudere un contratto difficile |
|  | Fare una lista di nomi in base ai risultati raggiunti |

**Attività Due. COMPRENSIONE DEL TESTO. Scegli la risposta corretta**

1. **Secondo il testo, qual è la testimonianza di fiducia più grande che un cliente può dare?**

*A) Condividere con il gestore / la gestrice della relazione da quali altri fornitori acquista i beni e i servizi che compra anche da loro.*

*B) Acquistare solo da un unico fornitore.*

*C) Raccomandare il gestore / la gestrice della relazione ad altri potenziali clienti.*

*D) Scriver una recensione positiva online.*

1. **Quali sono le caratteristiche fondamentali per chi gestisce una relazione o un portafoglio, secondo il testo?**

*A) Essere aggressivi e insistere con i clienti.*

*B) Avere molta esperienza nel settore commerciale.*

*C) Ascoltare attentamente e comprendere le esigenze dei clienti, instaurare fiducia e offrire assistenza dopo la vendita.*

*D) Offrire sconti e promozioni ai clienti.*

1. **Qual è la principale idea del testo?**

*A) L'importanza di imparare l'italiano per motivi commerciali.*

*B) Le abilità commerciali sono importanti in ogni lavoro che si sceglie di fare.*

*C) I veri venditori creano relazioni durature con i clienti.*

*D) Il modo migliore per trovare nuovi clienti è attraverso la pubblicità.*

**Attività Tre. IL LESSICO SETTORIALE. Quali sono le parole e le espressioni che riguardano i “venditori”/”venditrici” (*salesmen/saleswomen*) e quelle che riguardano le persone addette alla gestione del portafoglio (*account manager*)**

| **VENDERE** | **GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE** |
| --- | --- |
|  |  |

**Attività Quattro. PARLIAMO**

**1.**

**Quali sono le abilità che hai sviluppato nel tempo? Come pensi che queste abilità possano aiutarti nella tua carriera futura?**

**2.**

**Cosa pensi sia importante per creare relazioni durature con i clienti? Hai mai avuto un'esperienza in cui hai instaurato una relazione solida con un cliente? Racconta.**

**3.**

**Qual è il tuo approccio quando incontri nuove persone? Pensi di essere in grado di individuare le esigenze dei potenziali clienti? Perché sì o perché no?**

**Soluzioni**

**Attività Uno.**

| **A** | **B** |
| --- | --- |
| *il/la piazzista* | Rappresentante di una o più aziende, che si occupa di andare dai clienti a vendere i prodotti |
| *Instaurare una relazione* | Costruire un rapporto duraturo |
| *Mettersi in proprio* | Iniziare a lavorare da autonomo, indipendente, senza un contratto con un’azienda |
| *Avere a che fare* | Trovarsi in una situazione |
| *Mettere per iscritto* | Comunicare qualcosa in forma scritta |
| *Intercettare i bisogni* | Individuare i beni o i servizi di cui un cliente potrebbe avere bisogno |
| *andarsene* | Andare via da un’azienda, dare le dimissioni |
| *Essere portati in qualcosa* | Avere un talento naturale in una disciplina o in una materia |
| *Fare un certo effetto* | impressionare |
| *Strappare una firma* | Riuscire a chiudere un contratto difficile |
| Stilare una classifica | Fare una lista di nomi dei partecipanti a una gara, ordinati in base ai risultati raggiunti |

**Attività Due. COMPRENSIONE DEL TESTO.**

**Secondo il testo, qual è la testimonianza di fiducia più grande che un cliente può dare?**

*A) Condividere con il gestore / la gestrice della relazione da quali altri fornitori acquista i beni e i servizi che compra anche da loro.*

*B) Acquistare solo da un unico fornitore.*

*C) Raccomandare il gestore / la gestrice della relazione ad altri potenziali clienti.*

*D) Scriver una recensione positiva online.*

1. **Quali sono le caratteristiche fondamentali per chi gestisce una relazione o un portafoglio, secondo il testo?**

*A) Essere aggressivi e insistere con i clienti.*

*B) Avere molta esperienza nel settore commerciale.*

*C) Ascoltare attentamente e comprendere le esigenze dei clienti, instaurare fiducia e offrire assistenza dopo la vendita.*

*D) Offrire sconti e promozioni ai clienti.*

1. **Qual è la principale idea del testo?**

*A) L'importanza di imparare l'italiano per motivi commerciali.*

*B) Le abilità commerciali sono importanti in ogni lavoro che si sceglie di fare.*

*C) I veri venditori creano relazioni durature con i clienti.*

*D) Il modo migliore per trovare nuovi clienti è attraverso la pubblicità.*

**Attività Tre. IL LESSICO SETTORIALE.**

| **VENDERE** | **GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE** |
| --- | --- |
| Un'operazione una tantum  La vendita si esaurisce in una transazione  Il cold calling  Strappare una firma  Usare tecniche da piazzista | Instaurare una relazione con il cliente  Saper ascoltare  Intercettare i bisogni di clienti e *prospect*  Trasmettere fiducia  Assistere la clientela anche dopo che la trattativa è stata portata a termine  Avere il quadro generale  Avere fiducia (reciproca)  Fare domande dirette e mirate  Proporre la soluzione più adatta |