

Livello	B2
Contesto di apprendimento	<i>Adulti che lavorano nel settore commerciale di un'azienda / Contesti L2 e LS</i>
Obiettivi	<i>Praticare il lessico del settore commerciale</i>
Abilità esercitate	<i>Comprensione scritta Produzione orale</i>
Consigliato per	<i>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.</i>

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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?



Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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
	Trovare 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

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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) *Scrivere una recensione positiva online.*

2) 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.*

3) 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.*

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

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) Scrivere una recensione positiva online.*

4) 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.*

5) 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.*

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)

Attività Tre. IL LESSICO SETTORIALE.

VENDERE	GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE
<p>Un'operazione una tantum La vendita si esaurisce in una transazione Il cold calling Strappare una firma Usare tecniche da piazzista</p>	<p>Instaurare una relazione con il cliente Saper ascoltare Intercettare i bisogni di clienti e <i>prospect</i> 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</p>

Anna Quaranta

www.italianodellafinanza.it

[Anna Quaranta | LinkedIn](#)