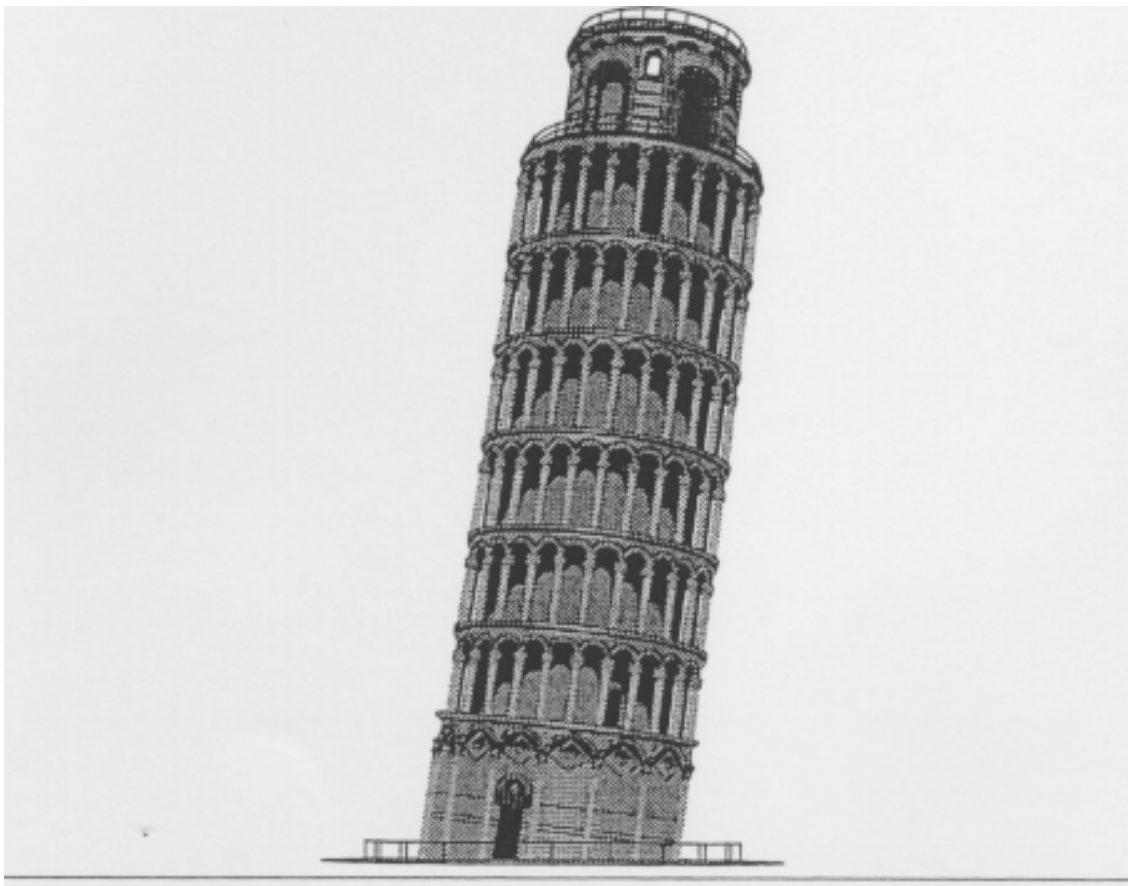


ITALIENISCH IM GESPRÄCH
12. TEIL
Reifeprüfungsaufgaben

12251



MEDIENBEGLEITHEFT zur Audio/CD
36 Minuten, Produktionsjahr 2006

◀ **CD Track 1** **VORWORT**

Die vorliegende CD ist der **12. Teil** der Reihe **«Italienisch im Gespräch»**, die als Unterrichtsbehelf für Italienisch an den BHS gedacht ist und somit den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen legt. Der Anstoß zu dieser Produktion war die Absicht, ein auf österreichische Verhältnisse abgestimmtes Unterrichtsmaterial zu erstellen, das die SchülerInnen gezielt auf zu erwartende Situationen im Berufsleben vorbereitet.

Die Prüfungsaufgaben sind durchgehend praxisorientiert und gehen jeweils von einer beruflichen Kommunikationssituation aus, die für österreichische Lerner wahrscheinlich ist. Damit erfüllen sie die Zielsetzungen der BHS. Außerdem ist jede Aufnahme durch Arbeitsaufträge ergänzt.

Inhalt der CD

- 1 – Vorwort
- 2 – Presentare: Presentazione di un'impresa
- 3 – Presentare : Presentazione di un complesso alberghiero
- 4 – Informarsi : Preparare un ordine
- 5 – Informarsi : In un'agenzia di viaggi
- 6 – Modificare : Modificare un ordine
- 7 – Modificare : Modificare una prenotazione
- 8 – Un caso di reclamo : Un ritardo nella consegna
- 9 – Un caso di reclamo : Clienti poco soddisfatti
- 10 – Colloquio di lavoro : Ricerca di un addetto alle vendite (1)
- 11 – Colloquio di lavoro : Ricerca di un addetto al prodotto (2)
- 12 – Presentare i risultati di un sondaggio: Sondaggio "Le donne e il cioccolato"
- 13 – Presentare i risultati di un sondaggio: Sondaggio "Smetto di fumare"

Die Reifeprüfungskassette soll eine Arbeitserleichterung bringen. Wir hoffen, dass dies gelungen ist, und wünschen allen BenutzerInnen eine angenehme und erfolgreiche Vorbereitung der Reife- und Diplomprüfung.

SprecherInnen: Silvia Dalla Pietà, Maria Gabriella Mafara, Angelo Caruso

PRESENTARE

◀ **CD Track 2** **REGISTRAZIONE N° 1** **Presentazione di un'impresa**

Situazione

Christian Gruber, un austriaco di Lienz, lavora da due anni nella ditta *Nemetz & Co.* Ora si trova a Milano per partecipare ad uno stage. Qui ha fatto amicizia con Mariella, una collega italiana, alla quale racconta del suo stage a Milano e della ditta per cui lavora.

Il vostro compito

Ascoltate la registrazione e prendete nota di tutte le informazioni che riguardano la ditta *Nemetz* e la situazione professionale di Christian Gruber.

Poi presentate la ditta e parlate della formazione professionale dei giovani collaboratori.

C = Christian Gruber

F = Francesca, una sua collega

Rumori in un bar italiano.

F: ... e, ... da quanto tempo sei a Milano?

C: Da due mesi.

F: Come ti trovi?

C: All'inizio ho avuto delle difficoltà soprattutto con la lingua, ma ora va meglio.

F: Ma parli bene l'italiano, veramente!

C: Sì, mi rendo conto di aver fatto grandi progressi, soprattutto nella pronuncia e nella lingua parlata. Del resto questo era uno degli obiettivi di questo stage.

F: E gli altri obiettivi quali sono?

C: Devo osservare il mercato italiano del nostro settore e prendere contatti con i nostri clienti e con i nostri partner commerciali.

F: Entro quanto tempo devi raggiungere tutti questi obiettivi?

C: Entro sei mesi, me ne restano ancora quattro.

F: Ma chi sono esattamente i vostri partner commerciali qui in Italia?

C: Sono ditte d'abbigliamento di livello medio-alto e anche negozi per l'arredamento di interni. Molte ditte, di cui noi siamo i fornitori, producono accessori per l'abbigliamento: borsette, bigiotteria, cinture e perfino cappelli e acconciature. La nostra ditta però ha anche una catena di negozi propri con cui raggiunge direttamente il consumatore.

F: Hai già contattato i responsabili di queste ditte?

C: Sì, ho avuto l'occasione di incontrarne parecchi a *Milano Vestebene*, due settimane fa. Sai, quella fiera che è conosciuta ormai a livello europeo e che ha luogo la seconda e la terza settimana di maggio?

F: Sì ne ho sentito parlare, ma non ne sono molto informata perché questo non è il mio campo.

C: Siccome sono stagista della *Nemetz*, ho potuto fare l'assistente al nostro stand.

F: È stato interessante?

C: Interessante sì, ma molto faticoso. Ho capito quanto sia importante conoscere la cultura di un paese per potersi affermare sul suo mercato.

- F:** Il tuo lavoro ti piace, vero?
- C:** Sì, molto. È una grande occasione per me poter lavorare per questa ditta.
- F:** È una ditta austriaca, se non sbaglio, e dove ha la sede principale?
- C:** In Tirolo. Pensa che è nata nel 1912 come ditta a conduzione quasi familiare, e oggi ha 3000 addetti solo in Austria!
- F:** Non avrei mai immaginato che il Tirolo avesse una tradizione nella bigiotteria!
- C:** Veramente, la ditta ai suoi inizi lavorava il vetro e produceva oggetti di uso comune. Oggi, invece, offre una grande gamma di oggetti di lusso grazie ad una particolare lavorazione del cristallo che, naturalmente, è un segreto industriale.
- F:** Se non sbaglio, qui a Milano c'è un negozio della *Nemetz* in *Galleria*, accanto al caffè *Biffi*.
- C:** Sì, esattamente. A Roma è in via *Condotti*. La *Nemetz* sceglie sempre gli indirizzi migliori per i suoi negozi. Fa parte della sua filosofia.
- F:** Ha delle vetrine raffinate e le commesse sono molto eleganti!
- C:** Sì, ora vestono di nero e portano tutte una spilla di cristallo rosa a forma di fiore. L'ultima creazione della *Nemetz* che, lo si deve riconoscere, ha uno stile inconfondibile.

PRESENTARE

S: Presentazione di un'impresa

Situazione

Christian Gruber, un austriaco di Lienz, lavora da due anni nella ditta *Nemetz & Co.* Ora si trova a Milano per partecipare ad uno stage. Qui ha fatto amicizia con Mariella, una collega italiana, alla quale racconta del suo stage a Milano e della ditta per cui lavora.

Il vostro compito:

Ascoltate la registrazione e prendete nota di tutte le informazioni che riguardano la ditta Nemetz e la situazione professionale di Christian Gruber.

Poi presentate la ditta e parlate della formazione professionale dei giovani collaboratori.

Vocabolario:

l'arredamento di interni = Innenausstattung

accessori per l'abbigliamento = Accessoires für Bekleidung

bigiotteria = Modeschmuck

cinture = Gürtel

acconciature = Haarschmuck

spille = Broschen

1. PRESENTAZIONE DELL'IMPRESA

- Situazione attuale
- Storia
- Prodotti
- Partner / clienti

2. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI GIOVANI COLLABORATORI

PRESENTARE

◀ **CD Track 3** **REGISTRAZIONE N°2** **Presentazione di un complesso alberghiero**

Situazione

La signora Sandra Fellner lavora per l'Hotel *Gassner*, che si trova nella famosa zona termale della Stiria.

L'hotel è stato completamente ristrutturato e dotato di un modernissimo centro benessere. La signora Fellner ha il compito di far visitare il nuovo complesso alberghiero al signor Lorenzi, che è il responsabile del settore *Spa e Benessere* di una grande agenzia turistica italiana.

Il vostro compito

Ascoltate la registrazione e prendete nota di tutte le informazioni che riguardano l'Hotel *Gassner*.

Poi presentate l'albergo e parlate dettagliatamente di tutto ciò che offre il nuovo centro di benessere.

F: Sandra Fellner, L: Signor Lorenzi

F: Ecco il nostro nuovo complesso Spa.

L: Grandioso. Tutta quest'ala è stata aggiunta ora, vero?

F: Sì, quando Lei è venuto l'ultima volta, ormai 10 anni fa, qui non c'era niente.

L: Allora mi aveva parlato di ristrutturazione e ampliamento, ma non avevo immaginato un'opera così grandiosa!

F: Venga signor Lorenzi, Le mostro le piscine: quella più grande è per il nuoto e per i corsi di ginnastica acquatica; la seconda è per i bimbi e l'altra, la più piccola, che ha l'acqua ad una temperatura superiore al normale, è per il relax. Come sa, lo stress è proprio la malattia dei nostri giorni. Noi abbiamo clienti che vengono solo per rilassarsi.

L: Avete anche un programma mirato per questo gruppo di persone?

F: Sì, proponiamo un percorso con sauna, massaggio dolce e aromaterapia. Offriamo anche un team di parrucchieri e di estetisti che aiutano i clienti a ritrovare la forma e la sensazione di benessere.

L: Quanto tempo si fermano in media i vostri clienti?

F: Molti vengono il fine settimana per ricaricarsi, ma non mancano i clienti che si fermano anche per due settimane. Poi ci sono molti clienti che vengono da noi solo per qualche ora al giorno. Per venire incontro alle esigenze di questo tipo di clientela, che inizialmente non era stata considerata, abbiamo aperto un bar-ristorante e un garage raggiungibile direttamente dalla strada.

L: Mi sembra molto frequentato anche ora, in bassa stagione.

F: Sì, anche perché offriamo corsi di Yoga, di Musica e Movimento e una palestra attrezzata che può essere usata anche individualmente. Inoltre abbiamo organizzato un servizio di navette per raggiungere il campo di golf che si trova a tre chilometri da qui.

L: Avete anche personale medico?

F: Certamente! Soprattutto per chi vuole sottoporsi a diete o vuole essere consigliato nelle scelte più adatte ai propri problemi.

L: Di quanti posti letto disponete?

F: Di 130 posti letto, e, vorrei aggiungere, le stanze offrono il meglio di quanto si trovi oggi sul mercato del settore.

L: Sì, l'ho notato sul vostro prospetto.

PRESENTARE

S: Presentazione di un complesso alberghiero

Situazione

La signora Sandra Fellner lavora per l'Hotel *Gassner*, che si trova nella famosa zona termale della Stiria.

L'hotel è stato completamente ristrutturato e dotato di un modernissimo centro benessere.

La signora Fellner ha il compito di far visitare il nuovo complesso alberghiero al signor Lorenzi, che è il responsabile del settore *SPA e Benessere* di una grande agenzia turistica italiana.

Il vostro compito:

Ascoltate la registrazione e prendete nota di tutte le informazioni che riguardano l'Hotel *Gassner*.

Poi presentate l'albergo e parlate dettagliatamente di tutto ciò che offre il nuovo centro di benessere.

INFORMARSI

◀ CD Track 4 **REGISTRAZIONE N°3** **Preparare un ordine**

Situazione

Lavorate presso la ditta *Gartenfreunde* di Linz che per molti articoli si rifornisce dalla ditta italiana *All'aria aperta*, specializzata in mobili da giardino.

Al vostro rientro in ufficio, trovate un messaggio sulla segreteria telefonica.

Testo del messaggio

Signor Schmidt, buongiorno. Sono Elio Molinari della ditta *All'aria aperta*. Desidero segnalare che è in arrivo il nostro nuovo catalogo. Penso che lo riceverà fra due o tre giorni. Per il momento, gliene abbiamo inviati 40 esemplari. Di nuovo mi scuso per il ritardo dovuto a problemi di stampa di alcune fotografie. La prego anche di inviarci il Suo ordine al più presto possibile, per evitare ogni problema di consegna, tanto più che per alcuni articoli c'è già una grande richiesta.

Come d'abitudine, con la merce ordinata Le invieremo anche alcuni campioni da esposizione. A questo proposito, però, è necessario che mi telefoni quanto prima. Resto in attesa di una Sua chiamata. Arrivederci.

INFORMARSI

S: Preparare un ordine

Situazione

Lavorate presso la ditta *Gartenfreunde* di Linz che per molti articoli si rifornisce dalla ditta italiana *All'aria aperta*, specializzata in mobili da giardino.

Al vostro rientro in ufficio, trovate un messaggio sulla segreteria telefonica.

Il vostro compito

1. Ascoltate il messaggio e prendete nota del contenuto.
2. Riassumete il contenuto del messaggio in tedesco per il vostro direttore.
3. Il vostro direttore vi chiede di richiamare il signor Molinari per chiarire i seguenti punti:
 - Bedanken Sie sich für die Kataloge, fordern Sie noch 30 Stück für die neue Filiale in Salzburg an.
 - Wir würden Muster von der Produktreihe *Prateria* brauchen: je zwei Sessel, zwei Tische und zwei Bänke, weil wir ja jetzt auch einen Ausstellungsraum in Salzburg haben.
 - Außerdem ist die Nachfrage bei uns voriges Jahr sehr gut gewesen. Wir werden daher unsere Bestellmenge um 30 % erhöhen. Fragen Sie nach, welchen Preisnachlass *All'aria aperta* uns dafür gewähren kann. Bisher hatten wir 7 %. Es sollten unbedingt 10 % sein.
 - Erkundigen Sie sich auch, wann Herr Molinari nach Österreich kommt, wir würden ihm gern unseren neuen Ausstellungsraum in Salzburg zeigen.
4. Ora telefonate al signor Molinari. Il vostro professore svolgerà il ruolo del signor Molinari.

INFORMARSI

◀ CD Track 5 **REGISTRAZIONE N° 4** **In un'agenzia di viaggi**

Situazione

Lavorate presso l'agenzia viaggi *Mozart* e, al vostro arrivo in ufficio, trovate un messaggio sulla segreteria telefonica.

Il vostro compito

Ascoltate il messaggio e prendete nota del contenuto.

Testo del messaggio

Pronto, signora Mayer, sono Sandra Divella dell'agenzia *Cultura e Divertimento*. La prego di richiamarmi il più presto possibile. È piuttosto urgente perché ci sono dei cambiamenti. Ecco di che cosa si tratta:

Il nostro incontro della settimana prossima a Berlino al *Salone internazionale del turismo*, deve essere anticipato. La prego di riservarmi la mattina di mercoledì al posto di quella di venerdì, perché devo assolutamente partire da Berlino giovedì mattina. La informo anche che il nostro nuovo catalogo dei viaggi culturali sulla Riviera Ligure e in Toscana uscirà presto. Sono sicura che lo troverà interessante.

Inoltre, Le devo dire che abbiamo dovuto modificare i prezzi di alcune proposte. Troverà delle offerte molto interessanti soprattutto per la Riviera Ligure, ma in altri casi abbiamo dovuto aumentare i prezzi. Per darLe un'idea dei nostri prezzi aggiornati, Le invierò una mail domani nel corso della mattinata.

Ecco, penso di averLe detto tutto. Resto in attesa di una Sua chiamata. Arrivederci, signora Mayer.

INFORMARSI

S: In un'agenzia di viaggi

Situazione

Lavorate presso l'agenzia viaggi *Mozart* e, al vostro arrivo in ufficio, trovate un messaggio sulla segreteria telefonica.

Il vostro compito

1. Ascoltate il messaggio e prendete nota del contenuto.
2. Leggete la mail della signora Divella.
3. Riassumete il contenuto del messaggio e della mail in tedesco per il vostro direttore.
4. Il vostro direttore vi chiede di telefonare alla signora Divella e vi dice:
 - Bevor Sie den Termin bestätigen, erkundigen Sie sich nach Zeit und Ort des Treffens und ob Sie besondere Unterlagen mitbringen sollen.
 - Betreffend die neuen Reiseangebote fragen Sie nach:
 - Preisen und Daten
 - Erscheinungsdatum des Katalogs
 - Sprache des Katalogs: Deutsch/Italienisch.
 - Hinsichtlich der Preisänderungen müssen wir wissen, ob diese auch die Wochenendreisen nach Rom und die Wintersportangebote betreffen.
5. Ora telefoni alla signora Divella, che sarà interpretato dal Suo professore.

Estratto della mail di Sandra Divella alla signora Mayer

Nuove offerte dell'agenzia viaggi *Cultura e Divertimento*

Viaggio di 4 giorni sulla Riviera Ligure di Levante

Itinerario:

Recco – San Fruttuoso – Santa Margherita Ligure – Rapallo – Le Cinque Terre

Gruppi: da 30 a 50 persone

Spostamenti in autobus

Sistemazione in alberghi a tre o quattro stelle.

Viaggio di 4 giorni in Toscana

Itinerario:

Pisa – San Gimignano – Siena - Firenze

Gruppi: da 30 a 50 persone

Spostamenti in autobus

Sistemazione in alberghi a tre o quattro stelle

MODIFICARE

◀ CD Track 6 **REGISTRAZIONE N° 5** **Modificare un ordine**

Situazione

Elisabeth Sommer è un'austriaca che lavora a Linz nella ditta *Gartenfreunde*. Questa ditta si rifornisce regolarmente dalla ditta italiana *All'aria aperta* specializzata in mobili da giardino.

Il vostro compito

Ascoltate la descrizione di una situazione di lavoro. Si tratta di modificare un ordine. Prendete nota del contenuto. Poi prendete il posto di Elisabeth Sommer e telefonate alla ditta italiana per effettuare le modifiche all'ordine. Il vostro professore sarà l'interlocutore italiano.

Elisabeth Sommer è la responsabile degli acquisti all'estero per la ditta *Gartenfreunde*. Per la prossima stagione ha ordinato troppi mobili da giardino in plastica, mentre la domanda si è orientata verso altri prodotti. Elisabeth Sommer è costretta a rivedere gli ordini per soddisfare i gusti della clientela. Da qualche tempo ha notato che i clienti preferiscono acquistare mobili da giardino in alluminio piuttosto che in plastica.

Questo è l'ordine iniziale dei mobili in alluminio:

<i>Prodotto</i>	<i>definizione</i>	<i>numero di catalogo</i>	<i>Quantità</i>
Poltrona	Salerno	N - 33 58 80	80
Tavolo	Amalfi	C - 33 68 40	40
Panca	Vietri	M - 33 48 20	20

Questa è la richiesta di modifica dell'ordine:

<i>Prodotto</i>	<i>definizione</i>	<i>numero di catalogo</i>	<i>Quantità</i>
Poltrona	Salerno	N - 33 58 80	240
Tavolo	Amalfi	C - 33 68 40	120
Panca	Vietri	M - 33 48 20	60

Per quello che concerne i mobili da giardino in plastica, la signora Sommer vuole ridurre l'ordine della metà.

MODIFICARE UN ORDINE

S: In un centro per prodotti da giardino

Situazione

Elisabeth Sommer è un'austriaca che lavora a Linz nella ditta *Gartenfreunde*. Questa ditta si rifornisce regolarmente dalla ditta italiana *All'aria aperta* specializzata in mobili da giardino.

Il vostro compito

Ascoltate la descrizione di una situazione di lavoro. Si tratta di modificare un ordine. Prendete nota del contenuto. Poi prendete il posto della signora Sommer e telefonate alla ditta italiana per fare la modifica. Il vostro professore sarà l'interlocutore italiano.

Modulo per le modifiche d'ordine

Ordine iniziale dei mobili d'alluminio:

Prodotto	Descrizione	Numero di catalogo	Quantità ordinata
Poltrona	Salerno	N – 33 58 80	80

Richiesta di modifica dell'ordine:

Prodotto	Descrizione	Numero di catalogo	Quantità ordinata
Poltrona	Salerno	N – 33 58 80	240

Modifica dell'ordine dei mobili in plastica: _____

Problemi supplementari per Elisabeth Sommer:

- termine di consegna dell'ordine modificato?
- eventuali sconti?

MODIFICARE

◀ CD Track 7 **REGISTRAZIONE N° 6** **Modificare una prenotazione**

Situazione

Franziska Winkler è un'austriaca che lavora a Vienna nell'agenzia di viaggi *Destination Austria*. L'agenzia italiana *Italia chiama Europa*, sua partner commerciale, deve apportare una modifica ad una prenotazione per il ponte di Pentecoste.

Il vostro compito

Ascoltate la conversazione telefonica tra Franziska Winkler e l'impiegato dell'agenzia *Italia chiama Europa*. Prendete nota del contenuto. Poi entrate nel ruolo di Franziska Winkler e telefonate all'agenzia italiana per fissare i dettagli della modifica della prenotazione.

Testo della conversazione telefonica

FW = Franziska Winkler

I = impiegato italiano

Suona il telefono

FW: *Destination Austria*, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?

I: Parlo con la signora Winkler, vero? Sono Carlo Grillo. Le telefono a proposito della nostra prenotazione per Pentecoste, perché purtroppo ci sono parecchie modifiche da fare.

FW: La cosa non mi sorprende affatto. Succede tutti gli anni. Non si preoccupi! Allora mi dica: quali sono le modifiche?

I: Improvvisamente il numero dei partecipanti è aumentato. Siamo arrivati a 4 gruppi supplementari. Si dovrà quindi provvedere alla sistemazione di 16 gruppi invece dei 12 previsti finora. Spero che questo non vi procuri troppi problemi.

FW: No, non credo, visto che mancano ancora alcuni mesi a Pentecoste. E gli altri problemi, signor Grillo?

I: Si tratta di questo: i 4 gruppi supplementari sono tutti di persone della terza età, dai sessant'anni in su, per cui dovremmo modificare in parte il programma delle attività.

FW: Gli altri 12 gruppi però seguono i programmi standard, se ho ben capito.

I: Sì, sì, per gli altri gruppi non ci sono problemi.

FW: E quali modifiche propone?

I: Innanzitutto il programma dovrebbe essere meno intenso. Si dovrebbero inserire dei momenti di pausa. Inoltre, si deve tener presente che molte di queste persone hanno problemi di deambulazione, Secondo noi, andrebbero bene dei programmi musicali e dei pomeriggi nei caffè storici o all'aperto. Lei cosa ne dice?

FW: Credo che si possa fare. Ho preso nota di tutto e ne parlerò al direttore. La richiamo appena avrò una risposta definitiva.

I: Grazie, signora Winkler, però avrei ancora una richiesta, se possibile.

FW: E cioè ?

I: Forse bisognerebbe fare anche più attenzione al menu, non so, si potrebbe offrire la possibilità di scegliere almeno un primo leggero, un brodo vegetale, per esempio...

FW: Sì, è vero. Terrò presente questo Suo suggerimento. Grazie.

MODIFICARE UNA PRENOTAZIONE

S: In un'agenzia di viaggi

Situazione

Franziska Winkler è un'austriaca che lavora a Vienna nell'agenzia di viaggi *Destination Austria*. L'agenzia italiana *Italia chiama Europa*, sua partner commerciale, deve apportare una modifica ad una prenotazione per il ponte di Pentecoste.

Il vostro compito

Ascoltate la conversazione telefonica tra Franziska Winkler e l'impiegato dell'agenzia *Italia chiama Europa*.

1. Prendete nota del contenuto.

Modifiche richieste:

2. Riassumete in tedesco per il vostro direttore il contenuto della telefonata.
3. Assumete il ruolo di Franziska Winkler e telefonate all'agenzia di viaggi italiana per comunicarle le seguenti proposte:

Änderungsvorschläge von Franziska Winkler:

- ▶ Zwei Gruppen in 4-Stern-Hotel wie alle anderen
- ▶ Zwei Gruppen in 3-Stern-Hotel, daher für diese Gruppen 10 % Preisnachlass
- ▶ Besichtigungsprogramm:
 - Kürzung des Museumsbesuchs von 2 ½ auf 1 Stunde
 - Statt dessen: Kaffeehausbesuch mit Verkostung lokaler Spezialitäten
- ▶ Abends: kein Besuch im Weinkeller, sondern Konzert
- ▶ Menü: zusätzlich zu den Standardmenüs gibt es ein Diätmenü zur Wahl.

Il vostro insegnante farà il signor Carlo Grillo, l'impiegato dell'agenzia italiana.

UN CASO DI RECLAMO

◀ **CD Track 8** **REGISTRAZIONE N°7** **Un ritardo nella consegna**

Situazione

Lavorate nel reparto vendite della ditta *HKM – Hermanns Konditorei-Maschinen*, che produce macchine altamente specializzate per la pasticceria. Questa ditta fornisce regolarmente diverse pasticcerie industriali italiane. Uno dei clienti di più vecchia data è la *Pasticceria Centrale*.

Quando arrivate nel vostro ufficio trovate sulla segreteria telefonica un messaggio della direttrice della *Pasticceria Centrale*. È la signora Ferdinanda Montani, ed è molto irritata.

Testo del messaggio

Sono Ferdinanda Montani della *Pasticceria Centrale*. Le telefono a proposito dei pezzi di ricambio per la macchina A-34. Questi pezzi li abbiamo ordinati già due mesi fa. Sapete bene che ne abbiamo urgentemente bisogno, ma non li abbiamo ancora ricevuti. Abbiamo reclamato già due volte presso il vostro rappresentante in Italia. E ogni volta ci ha promesso di spedirceli immediatamente, ma non l'ha ancora fatto.

Risultato: i pezzi non ci sono ancora pervenuti e noi non possiamo riparare la macchina.

Siamo vostri clienti da più di dieci anni. Per colpa vostra noi abbiamo subito delle perdite considerevoli. Se la questione non verrà risolta immediatamente, chiederemo il risarcimento dei danni. Dovremo veramente rivolgerci al tribunale? Spero di no. Attendo una vostra chiamata ancora in mattinata.

UN CASO DI RECLAMO

S: Un ritardo nella consegna

Situazione

Lavorate nel reparto vendite della ditta *HKM – Hermanns Konditorei-Maschinen*, che produce macchine altamente specializzate per la pasticceria. Questa ditta fornisce regolarmente diverse pasticcerie industriali italiane. Uno dei clienti di più vecchia data è la *Pasticceria Centrale*.

Quando arrivate nel vostro ufficio trovate sulla segreteria telefonica un messaggio della direttrice della *Pasticceria Centrale*. È la signora Ferdinanda Montani, ed è molto irritata.

Il vostro compito

1. Ascoltate il messaggio della segreteria telefonica e prendete nota del contenuto.
2. Telefonate al vostro rappresentante in Italia, il signor Remo Remi, per metterlo al corrente del caso della signora Montani.

Il vostro insegnante assumerà il ruolo del signor Remo Remi, il rappresentante italiano della ditta *HKM*.

Questo è il contenuto della conversazione telefonica che voi dovete eseguire:

- Spiegate dettagliatamente al signor Remi i reclami e le rimostranze della *Pasticceria Centrale*.
- Dite al vostro rappresentante di contattare al più presto la signora Montani per risolvere la questione.
- La linea da seguire da parte del signor Remi con la signora Montani è la seguente:

- ◆ Entschuldigung für den Lieferverzug.
- ◆ Erklärung:

HKM hatte selbst Reparaturen an verschiedenen Maschinen und dabei viele Probleme.
Daher große Verzögerung in der Produktion von den Ersatzteilen.
Bis nächste Woche ist die Produktion wieder normalisiert.

- ◆ Lösung:
Lieferung spätestens in 10 Tagen per eigenem LKW in die Produktionsstätte der *Pasticceria Centrale*.
- ◆ Entschädigung:
Keine Transportkosten
15 % Preisnachlass
- ◆ Abschluss:
Hoffnung auf Fortsetzung der guten Geschäftsbeziehungen.

UN CASO DI RECLAMO

◀ CD Track 9 **REGISTRAZIONE N°8** **Clienti poco soddisfatti**

Situazione

Lavorate come operatore turistico presso la *Weltweit unterwegs* e siete responsabili dei viaggi-soggiorno alle Isole Lipari. Quando arrivate nel vostro ufficio, trovate sulla segreteria telefonica un messaggio del vostro rappresentante locale. È il signor Mario Maretto che vi comunica dei fatti spiacevoli.

Testo del messaggio

Sono Mario Maretto da Lipari, chiamo a proposito di un gruppo che sta per rientrare. È il gruppo che ha soggiornato dal 15 al 22 maggio all'*Hotel del Sole*. Si tratta di 300 persone. Ho ricevuto da loro parecchi reclami. Ve li elenco:

Nella notte fra il 16 e il 17 maggio c'è stata sulla spiaggia una festa degli abitanti del luogo, che è durata dalle 22 fino alle 5 del mattino. Naturalmente c'è stato molto rumore, musica a tutto volume, e un odore penetrante di pesce e carne arrostita all'aperto. I nostri clienti non hanno potuto dormire e al mattino sono venuti da me a reclamare. Inoltre, la spiaggia dopo la festa era in uno stato disastroso: cartacce, bottiglie, mozziconi di sigarette, bicchieri rotti. Lei capisce benissimo cosa intendo dire. Inoltre, la spiaggia è stata pulita solamente tre giorni dopo.

Purtroppo non è tutto. La notte dell'arrivo, cinque famiglie hanno dovuto far dormire i propri figli piccoli nel loro letto, perché in camera non c'era il letto per bambini che avevano prenotato.

E ancora: non c'erano le stanze singole che avevamo richiesto. Abbiamo dovuto alloggiare questi clienti in un albergo che dista due chilometri dalla spiaggia. Conseguenza: erano furiosi. La cosa è comprensibile, perché avevano pagato per un soggiorno in un albergo direttamente sulla spiaggia.

Come vedete, ci sono stati molti di problemi. Mi richiami al più presto possibile.

UN CASO DI RECLAMO

S: Clienti poco soddisfatti

Situazione

Lavorate come operatore turistico presso la *Weltweit unterwegs* e siete responsabili dei viaggi-soggiorno alle Isole Lipari. Quando arrivate nel vostro ufficio, trovate sulla segreteria telefonica un messaggio del vostro rappresentante locale. È il signor Mario Maretto che vi comunica dei fatti spiacevoli.

Il vostro compito

1. Ascoltate il messaggio lasciato sulla segreteria telefonica.
2. Telefonate al rappresentante italiano, al signor Mario Maretto, per dargli tutte le istruzioni del caso. Il vostro insegnante sarà il signor Mario Maretto.

Contenuto della vostra conversazione telefonica:

- Riassumete i tre reclami che avete appreso dal messaggio lasciato sulla segreteria telefonica.
- Spiegate al rappresentante italiano che cosa prevede in questi casi il regolamento:
 - Betroffene Kunden werden vom österreichischen Reisebüro kontaktiert.
 - Man wird sich entschuldigen und 15 % der Reisekosten rückerstatten.
 - Bitte an den lokalen Vertreter:
 - Der Vertreter soll bei der zuständigen Verwaltung wegen des Strandfestes schriftlich protestieren: Die Angelegenheit muss geregelt werden, sonst bucht das österreichische Reisebüro ab dem nächsten Jahr in einen benachbarten Ferienort.
 - Der Vertreter muss überprüfen, ob es notwendig ist, Zusatzbetten anzukaufen. Für die nächste Reisegruppe darf es diesbezüglich kein Problem mehr geben.
 - Bezüglich Einbettzimmer: Der Vertreter muss alle Reservierungen für die Saison überprüfen und bestätigen. Falls zu wenig Einzelzimmer vorhanden, möge er vor Ort in anderen gleichwertigen Hotels buchen und dies an die österreichische Zentrale rückmelden.

COLLOQUIO DI LAVORO

◀ **CD Track 10** **REGISTRAZIONE N°9** **Ricerca di un addetto alle vendite**

Situazione

Mimi-Bellezza è un gruppo internazionale di prodotti di bellezza. Questo gruppo si è affermato molto bene in Austria. Il direttore del personale italiano, il signor Gianni Bellino, è in Austria per informare la direttrice della filiale austriaca, signora Greta Richter, della nuova linea di prodotti e della strategia di marketing prevista per lanciarla sul mercato europeo.

Il vostro compito

Ascoltate la conversazione tra il signor Bellino e la signora Richter. Il signor Bellino è alla ricerca di un nuovo addetto alle vendite. Prendete nota del profilo richiesto per questo posto di lavoro e delle caratteristiche della linea di prodotti di cui si dovrà occupare.

GB = Gianni Bellino

GR = Greta Richter

GB: Come Le ho accennato, signora Richter, abbiamo creato questa nuova linea di prodotti per soddisfare il nuovo orientamento della nostra clientela.

GR: Che cosa intende per nuovo orientamento della clientela?

GB: Lei sa che facciamo regolarmente delle ricerche di mercato per controllare il nostro volume d'affari e abbiamo constatato che la clientela femminile si orienta sempre di più verso prodotti di cosmesi biologica. I risultati della ricerca ci mostrano chiaramente che una parte considerevole della nostra clientela è nettamente contraria all'uso dei prodotti chimici nella cosmesi.

GR: Ora capisco il motivo per cui avete sviluppato questa nuova linea.

GB: Eh sì, è per questo. Per lanciare questa linea sul mercato abbiamo bisogno di un addetto alle vendite dei prodotti biologici in ogni nostra filiale.

GR: Quali sarebbero i compiti di questo addetto ai prodotti biologici?

GB: Le spiego brevemente il profilo di questa nuova figura. Innanzitutto lei o lui dovrà avere la maturità ed essere piuttosto giovane. Inoltre, dato che siamo una ditta italiana, dovrà parlare correntemente l'italiano e, siccome lavorerà qui in Austria, dovrà conoscere perfettamente il tedesco. Va da sé che dovrà sapersi esprimere anche in inglese.

GR: Naturalmente. L'inglese è indispensabile.

GB: Effettivamente è così. A parte le lingue straniere, il candidato dovrà avere delle buone conoscenze di informatica. Uno dei suoi primi compiti sarà quello di creare un sito web per la presentazione della nostra nuova linea di cosmetici. In seguito dovrà tenerlo aggiornato.

GR: Immagino che questo addetto ai prodotti biologici dovrà viaggiare molto perché, come Lei sa, la filiale austriaca si occupa anche della distribuzione dei prodotti di *Mimi-Bellezza* nei Paesi vicini, soprattutto in Ungheria, in Slovacchia e nella Repubblica Ceca.

GB: Certo. E non dobbiamo dimenticare i viaggi a Milano. Come Lei sa, ogni mese nella sede centrale si tiene una riunione sulle strategie di vendita per tutti gli addetti e i direttori.

GR: E che cosa avere previsto come formazione interna?

GB: Il nostro candidato dovrà seguire uno stage di quattro mesi a Milano per conoscere il nostro gruppo e i nostri prodotti. Lei o lui sarà speso di tutto ma non retribuito.

GR: Bene. Allora dobbiamo metterci a cercare questo candidato ideale.

GB: Sì, e conto molto su di Lei.

COLLOQUIO DI LAVORO

S: Ricerca di un addetto alle vendite

Situazione

Mimi-Bellezza è un gruppo internazionale di prodotti di bellezza. Questo gruppo si è affermato molto bene in Austria. Il direttore del personale italiano, il signor Gianni Bellino, è in Austria per informare la direttrice della filiale austriaca, signora Greta Richter, della nuova linea di prodotti e della strategia di marketing prevista per lanciarla sul mercato europeo.

Il vostro compito

1. Ascoltate la conversazione tra il signor Bellino e la signora Richter. Prendete nota delle caratteristiche della nuova linea di prodotti e del profilo professionale richiesto al nuovo addetto, per il quale la signora Richter ha fatto un'inserzione sul giornale.
2. Voi vi candidate per questo impiego e telefonate a un/a amico/a italiano/a per raccontargli/le di questo posto di lavoro e per spiegargli/le perché vi interessa. Il vostro insegnante assumerà il ruolo del/la vostro/a amico/a e vi farà delle domande a questo proposito.
3. Ora vi trovate al colloquio per l'assunzione, che si svolgerà in italiano. Il vostro insegnante assumerà il ruolo di capo del personale.

COLLOQUIO DI LAVORO

◀ CD Track 11 **REGISTRAZIONE N°10** **Ricerca di un addetto al prodotto**

Situazione

Cultura d'Europa è un ufficio viaggi italiano specializzato in viaggi di breve durata nelle principali città europee. Nel corso di una riunione di lavoro a Milano, il signor Pietro Solari, capo del personale, spiega alla signora Gabi Wallner, la sua collega austriaca, la nuova strategia della ditta per acquisire nuovi clienti e le illustra anche la strategia di marketing prevista per l'Austria. Il signor Pietro Solari cerca un addetto che si occupi principalmente del lancio della nuova formula di viaggi *tutto-compreso* per l'Austria.

Il vostro compito

Ascoltate la conversazione fra il signor Solari e la signora Wallner. Prendete nota del profilo richiesto per il nuovo posto di lavoro e anche delle caratteristiche della nuova formula dei viaggi *tutto-compreso* di cui il nuovo addetto si dovrà occupare.

PS = Pietro Solari

GW = Gabi Wallner

PS: Sa, signora Wallner, abbiamo sviluppato questa nuova formula di viaggi per soddisfare una nuova tendenza del mercato.

GW: Che cosa intende per nuova tendenza del mercato?

PS: Come Lei sa, noi facciamo regolarmente delle ricerche di mercato e abbiamo constatato che diminuisce il numero delle persone che prendono ferie per periodi lunghi, soprattutto se si tratta di persone di una certa età. Oggi preferiscono fare viaggi più frequenti ma di breve durata.

GW: Sì, è una tendenza a livello internazionale che si registra anche in Austria.

PS: Ecco, noi abbiamo risposto a questa tendenza con una nuova formula, con cui ci rivolgiamo soprattutto alle persone di una certa età che hanno interessi culturali.

GW: Capisco, e modificate anche il programma per l'Austria?

PS: Non di molto, per la verità. Semplicemente aggiungeremo ai nostri programmi standard dei pacchetti che permetteranno di visitare le tre città più famose, cioè Vienna, Salisburgo e Innsbruck, in tre oppure in cinque giorni. Chi ha poi interesse a visitare anche Praga e Budapest può prolungare il viaggio di due o tre giorni. La nostra formula comprende viaggio in aereo, sistemazione esclusivamente in alberghi a quattro stelle con trattamento di mezza pensione e due serate di intrattenimenti vari. Sono pacchetti per una clientela che desidera un confort di alto livello e che, di fatto, ha disponibilità finanziarie.

GW: Mi sembra che abbiate risposto ottimamente alle tendenze di mercato.

PS: Dobbiamo farlo, e inoltre abbiamo deciso di istituire un nuovo posto di addetto responsabile per questo tipo di pacchetto in Austria. Conto molto sul Suo aiuto per trovare la persona adatta per questo posto, eh!

GW: Farò del mio meglio, ma dovrei sapere quali saranno esattamente i compiti del nuovo addetto.

PS: Ecco, Le traccio brevemente il profilo. Innanzitutto dovrà essere piuttosto giovane e avere la maturità. Poi, dato che siamo una ditta italiana, dovrà parlare correntemente l'italiano oltre al tedesco, visto che dovrà lavorare in Austria. E, come ormai di regola, dovrà sapersi esprimere anche in inglese.

GW: Ormai, sì, è la regola.

PS: Oltre alla conoscenza delle lingue, richiediamo anche un minimo di esperienza nel settore turistico.

PS: Secondo me, è assolutamente indifferente.

GW: Lo pensavo anch'io.

PS: Piuttosto, questo addetto al prodotto dovrà partecipare alle riunioni periodiche che si tengono a Milano sulle strategie di mercato.

GW: Sì, naturalmente. E per la formazione interna?

PS: Come al solito: il candidato dovrà seguire un corso di quattro mesi a Milano, speso di tutto, ma non retribuito.

GW: Bene. Mi darò da fare a trovare il candidato adatto.

PS: Perfetto, conto sulla Sua competenza.

COLLOQUIO DI LAVORO

S: Ricerca di un addetto al prodotto

Situazione

Cultura d'Europa è un ufficio viaggi italiano specializzato in viaggi di breve durata nelle principali città europee. Nel corso di una riunione di lavoro a Milano il signor Pietro Solari, capo del personale, spiega alla signora Gabi Wallner, la sua collega austriaca, la nuova strategia della ditta per acquisire nuovi clienti e le illustra anche la strategia di marketing prevista per l'Austria. Il signor Pietro Solari cerca un addetto che si occupi principalmente del lancio della nuova formula di viaggi *tutto-compreso* per l'Austria.

Il vostro compito

1. Ascoltate la conversazione tra il signor Solari e la signora Gabi Wallner. Prendete nota della nuova strategia dell'operatore turistico e del profilo del nuovo posto di lavoro, per il quale la signora Wallner ha fatto un'inserzione sul giornale.
2. Voi vi candidate per questo posto e telefonate a un/a amico/a per raccontargli/le ampiamente perché vi interessa questo posto di lavoro.
3. Ora vi trovate al colloquio per essere assunti in questo posto. Il colloquio si svolgerà naturalmente in italiano. Il vostro insegnante farà il capo del personale.

PRESENTARE I RISULTATI DI UNA SONDAGGIO

◀ CD Track 12 **REGISTRAZIONE N° 11** **Sondaggio: “le donne e il cioccolato”**

Situazione

Gianna Duietta è una giornalista della rivista *BELLA*, e si trova a Torino, capitale italiana del cioccolato, per partecipare alla *Fiera del cioccolato*.

In questa occasione vuole presentare i risultati di un sondaggio condotto dalla sua rivista sulle preferenze delle donne per quanto riguarda il cioccolato.

Il vostro compito

Ascoltate la presentazione del sondaggio e prendete appunti.

Testo della presentazione

Signore e signori buongiorno. Sono Gianna Duietta, giornalista della rivista femminile *BELLA*, e ho l’incarico di presentarvi i risultati di un sondaggio svolto di recente.

Come sapete, la nostra rivista appare in più lingue: in italiano naturalmente, e poi in tedesco, in francese e ora anche in inglese e spagnolo. Lo stile di vita delle nostre lettrici ci interessa molto e per questo abbiamo realizzato un sondaggio sul consumo di cioccolato. È un tema di grande attualità, soprattutto oggi in questa bellissima sede della *Fiera del cioccolato*, qui a Torino. Il sondaggio, che ha avuto un’eco considerevole, è stato realizzato nel mese d’aprile di quest’anno tramite l’inserzione di un questionario nella nostra rivista. La partecipazione è stata considerevole non solo in Italia ma anche in Svizzera, Austria, Germania, Belgio, Francia, Inghilterra e Spagna. Ora conosciamo le preferenze delle donne europee per quanto riguarda il consumo del cioccolato. Ed ecco il risultato più interessante per voi produttori di cioccolato: tutte le donne lo adorano!

Nel questionario abbiamo chiesto alle nostre lettrici di indicare l’età e il livello di istruzione; così sappiamo che hanno partecipato al sondaggio donne di tutte le età: la più giovane ha 12 anni, la più anziana ne ha 84. L’età della maggior parte delle partecipanti si aggira tra i 25 e i 40 anni.

Anche per quanto riguarda il grado di istruzione, ci hanno risposto donne di tutte le categorie e di tutte le classi sociali: con studi universitari, con la scuola dell’obbligo, operaie, studentesse e impiegate.

PRESENTARE I RISULTATI DI UNA SONDAGGIO

S: Sondaggio: le donne e il cioccolato

Situazione

Voi lavorate nella filiale austriaca della ditta artigianale italiana *Valentino*. Alla *Fiera del cioccolato* di Torino avete assistito alla presentazione del sondaggio realizzato dalla rivista *BELLA*.

Il vostro compito

1. Ascoltate i risultati dei sondaggi e prendete nota.
 2. Leggete le domande e le risposte del questionario realizzato dalla rivista *BELLA*, riportate qui sotto. Vi serviranno per completare la relazione che dovete fare al signor Ferraris, proprietario della *Valentino*.
- Il vostro insegnante farà il signor Ferraris.

IL CIOCCOLATO SECONDO BELLA RISULTATI DEL SONDAGGIO SU "LE DONNE E IL CIOCCOLATO" EFFETTUATO SU UN CAMPIONE DI CIRCA 7200 DONNE

<p>Preferenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• cioccolato amaro: 57,48 %• cioccolato al latte: 36,31 %• cioccolato bianco: 5,83 % <p>Formato del cioccolato consumato:</p> <ul style="list-style-type: none">• tavoletta: 25,27 %• cioccolatini: 11,89 %• barrette: 2,76 %• qualsiasi forma: 59,55 % <p>Momento in cui si consuma:</p> <ul style="list-style-type: none">• a colazione: 7,25 %• a pranzo: 13,54 %• alla sera: 24,19 %• in qualsiasi momento: 54,52 % <p>Passione per i cioccolato:</p> <ul style="list-style-type: none">• moderata: 38,11 %• smisurata: 61 %	<p>Significato del cioccolato:</p> <ul style="list-style-type: none">• prodotto per il piacere: 28,18 %• prodotto raffinato: 43,94 %• prodotto sensuale: 27,03 % <p>modo della consumazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• con gli amici: 34,85 %• con vostro marito: 32,13 %• non si condivide: 31,83 % <p>Effetti positivi:</p> <ul style="list-style-type: none">• sul cuore: 10,66 %• sul morale: 85,2 % <p>Frequenza del consumo:</p> <ul style="list-style-type: none">• almeno una volta al giorno: 44,98 %• almeno una volta alla settimana: 43,09 %• almeno una volta al mese: 8,21 %
--	---

PRESENTARE I RISULTATI DI UNA SONDAGGIO

◀ **CD Track 13** **REGISTRAZIONE N° 12** **Sondaggio: «smetto di fumare»**

Situazione

Manfred Müller di Lienz è il responsabile per il mercato austriaco della ditta farmaceutica italiana *UniversoSalute*.

In occasione del *Salone internazionale della salute* che ha luogo a Strasburgo, Manfred Müller è stato incaricato dalla *UniversoSalute* di assistere alla presentazione di un sondaggio sulla volontà dei fumatori di smettere di fumare. Questo sondaggio è stato patrocinato dall'Unione Europea e fa parte del programma europeo di lotta al tabagismo.

Il vostro compito

Ascoltate la presentazione del sondaggio e prendete appunti.

Testo della presentazione

Signore e signori buon giorno. Il mio nome è Gianni Freddi e sono stato incaricato di presentarvi i risultati di un sondaggio che abbiamo realizzato di recente. Sicuramente siete a conoscenza che l'Unione Europea lotta contro il tabagismo. La nostra agenzia è stata incaricata di fare un sondaggio sull'intenzione dei fumatori di smettere di fumare. Lo studio è stato realizzato nel mese di febbraio di quest'anno.

A questo scopo sono stati distribuiti dei formulari negli ambulatori dei medici di base e nelle farmacie di 40 grandi città dell'Unione Europea. I risultati dunque sono validi a livello europeo.

Il nostro questionario è stato suddiviso in tre parti, e precisamente:

- la dipendenza dalla nicotina
- la motivazione di smettere di fumare
- l'intenzione di farsi aiutare da un medico.

Nel nostro questionario abbiamo chiesto ai fumatori di indicarci l'età e il loro livello d'istruzione. Per questo siamo in grado di dire che fumatori di tutte le età hanno preso parte al nostro sondaggio: il più giovane ha 14 anni e il più anziano 61. La maggior parte dei partecipanti è comunque compresa tra i 30 e i 40 anni.

Per quel che riguarda il livello di istruzione possiamo dire che è molto vario: va dalla scuola dell'obbligo alla maturità e agli studi universitari. Sono presenti anche tutte le classi sociali: dagli operai ai liberi professionisti, agli impiegati.

Il nostro questionario ha avuto un'eco considerevole.

Sono pertanto in grado di fornirvi dei dati molto interessanti perché mostrano l'atteggiamento di un gran numero di fumatori dell'Unione Europea di fronte al problema del tabagismo.

PRESENTARE I RISULTATI DI UNA SONDAGGIO

S: Sondaggio: «*smetto di fumare*»

Manfred Müller di Lienz è il responsabile per il mercato austriaco della ditta farmaceutica italiana *UniversoSalute*.

In occasione del *Salone internazionale della salute* che ha luogo a Strasburgo, Manfred Müller è stato incaricato dalla *UniversoSalute* di assistere alla presentazione di un sondaggio sulla volontà dei fumatori di smettere di fumare. Questo sondaggio è stato patrocinato dall'Unione Europea e fa parte del programma europeo di lotta al tabagismo.

Il vostro compito

1. Entrate nel ruolo di Manfred Müller, ascoltate la presentazione del sondaggio e prendete appunti.
2. Qui sotto trovate alcune voci particolareggiate del questionario. Leggetele perché vi serviranno per completare la vostra relazione.

Sondaggio: «*Smetto di fumare*»

Numero di persone intervistate: 1.000 di cui 400 femmine (=f) e 600 maschi (=m)

Questionario e risultati

1. Dipendenza da nicotina

1.1. Quando fumate la prima sigaretta dopo il risveglio?

- dopo meno di 5 minuti → 80 m / 20 f
- tra i 6 e i 30 minuti dopo → 120 m / 80 f
- tra i 31 e i 60 minuti dopo → 200 m / 150 f
- dopo più di 60 minuti → 100 m / 250 f

1.2. Quante sigarette fuma al giorno?

- 10 o meno di 10 → 100 m / 180 f
- da 11 a 20 → 150 m / 150 f
- da 21 a 30 → 180 m / 120 f
- più di 31 → 70 m / 50 f

2. Farsi aiutare

2.1. Pensate che un trattamento medico potrebbe aiutarvi a smettere di fumare?

■ sì → 800 m+f

■ no → 200 m+f

2.2. Avete già provato una terapia di questo genere?

■ sì → 250 m+f

■ no → 750 m+f

2.3. Avete già parlato del vostro problema al vostro medico di base?

■ sì → 660 m+f

■ no → 340 m+f

2.4. Sareste disposti a spendere una cifra tra i 150 e i 250 € per una tale terapia?

■ sì → 900 m+f

■ no → 100 m+f

2.5. Vi sentite pronti per iniziare una tale terapia entro 15 giorni?

■ sì → 750 m+f

■ no → 250 m+f

3. Ora fate la vostra relazione spiegando al direttore italiano della vostra ditta i risultati principali del sondaggio. Il vostro insegnante farà il ruolo del vostro direttore italiano.