



Gestalten von Kunden-
oder Lieferantenbeziehungen
Rollenspiel: «Preiserhöhungen»
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die englische Firma «Kingston», welche sehr extravagante Duschbrausen (the shower heads) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Victoria» zu bestellen.

Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (the purchase price) von CHF 90.–/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:

Good morning

Thank you for your order enquiry. I am pleased to inform you that we have the desired number of shower heads of the model "Victoria" in stock. However, I must point out that our company has recently been forced to adjust prices due to rising production costs.

We can offer the desired 'Victoria' model at a purchase price of CHF 106.– each.

I will be happy to answer any questions you may have by telephone.

Best regards
Sally Field

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Field auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Field vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.

Aufgabe

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Field, auf Englisch.

Hinweis

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
 - Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
 - Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel

