



ITALIENISCH

SERIE

1

HÖRVERSTEHEN

LÖSUNGEN

KANDIDATIN
KANDIDAT

Nummer der Kandidatin / des Kandidaten

Name

Vorname

Datum der Prüfung

BEWERTUNG

Fachbereiche

Erreichte Punkte / Maximum

Parte A

/ 5

Parte B

/ 5

Parte C

/ 10

Total

/ 20

EXPERTEN



Importante:

Ogni testo viene ripetuto 2 volte.

A PARTE A DIALOGO FRA UNA CLIENTE E SERVIZIO CLIENTI.

Ascoltate un dialogo tra una cliente e un impiegato di una compagnia aerea.
Scrivete le informazioni richieste. Avete 30 secondi per studiare il compito.
Ascoltate il testo 2 volte.

1. Nome dell'agenzia: **Vola Gratis / Volagratis** 1
2. Prima data prevista per il volo di ritorno: **21 febbraio** 1
3. Data effettiva del volo di ritorno: **18 febbraio** 1
4. Costo del secondo volo: **167 euro** 1
5. Numero di telefono del servizio assicurazione: **800 921 38 16** 1

Totale Parte A **5** /5

B PARTE B DIALOGO FRA UNA CLIENTE E L'IMPIEGATO DEL SERVIZIO ASSICURAZIONI.

Ascoltate un dialogo tra una cliente e un impiegato del servizio assicurazioni.
Scrivete le informazioni richieste. Avete 30 secondi per studiare il compito.
Ascoltate il testo 2 volte.

1. Numero della prenotazione: **34455 CVV** 1
2. Destinazione finale del secondo volo di ritorno: **Milano (Malpensa)** 1
3. Nome del cliente: **Martina Bianchi** 1
4. Motivo del ritorno anticipato: **Malattia / stava male** 1
5. Luogo della visita medica: **Monza** 1

Totale Parte B **5** /5

C PARTE C ANNUNCI DI LAVORO.

Ascoltate 4 annunci di lavoro.
Rispondete con V (vero) o F (falso). Avete 30 secondi per studiare il compito.
Ascoltate il testo 2 volte.

Per tutti gli annunci	V/F	
1. La registrazione al sito www.cliclavoro.lavorocampania.it è obbligatoria.	<input checked="" type="checkbox"/> V	1
2. I candidati devono contattare telefonicamente o per mail i datori di lavoro.	<input type="checkbox"/> F	1
Annuncio numero 1		
3. Il lavoro prevede un contratto stagionale per 5 camerieri.	<input type="checkbox"/> F	1
4. I camerieri devono avere lavorato almeno 2 anni in un albergo.	<input checked="" type="checkbox"/> V	1
Annuncio numero 2		
5. L'ingegnere deve essere bravo nel disegno meccanico.	<input checked="" type="checkbox"/> V	1
6. E' richiesta la conoscenza di due lingue straniere.	<input type="checkbox"/> F	1
7. Eventualmente l'ingegnere deve essere disponibile a trasferirsi.	<input checked="" type="checkbox"/> V	1
Annuncio numero 3		
8. In provincia di Roma si ricercano 77 operatori telefonici.	<input type="checkbox"/> F	1
9. Gli operatori telefonici devono usare il sistema Cati.	<input checked="" type="checkbox"/> V	1
Annuncio numero 4		
10. Si ricercano sarti con esperienza nel settore di alta moda maschile e femminile.	<input type="checkbox"/> F	1

Totale Parte C 10 /10

Totale Parte A, B e C 20 /20

PARTE A: DIALOGO FRA UNA CLIENTE E SERVIZIO CLIENTI.

Vola gratis servizio clienti, buongiorno.

Buongiorno, senta io ho un problema.

Mi dica.

Allora, avevo prenotato un volo Zurigo–Catania, andata e ritorno, dal 10 al 21 febbraio.

Sì?

Purtroppo però mi sono ammalata e sono dovuta ritornare prima, il 18 febbraio; siccome avevo pagato l'assicurazione, volevo sapere se mi risarcite i 167 euro per il volo di ritorno che ho pagato due volte.

Signora, mi dispiace ma in questo caso deve rivolgersi direttamente all'assicurazione.

Mi può dare il numero, per favore?

Certo; 800 921 38 16, ma chiami subito perché fra dieci minuti chiude!

PARTE B: DIALOGO FRA UNA CLIENTE E L'IMPIEGATO DEL SERVIZIO ASSICURAZIONI.

. . . e volevo sapere se mi risarcite i 167 euro per il secondo volo di ritorno, che ho pagato due volte.

Mi può dare per favore il numero della prenotazione?

Sì certo, dunque eccolo qui: 21160 CW.

Mmm, non mi risulta nessuna prenotazione . . .

Ma è impossibile . . . sono sicura che . . . ah, no, scusi, ha ragione, che sbadata, Le ho dato il codice del volo per la Turchia . . .

Allora, aspetti, eccolo qui: volo Catania–Milano Malpensa: 34455 CVV.

Un momento... sì, eccolo, il Suo nome per favore

Martina Bianchi.

Ah, eccolo, quindi Lei non è tornata a Zurigo.

No, a Milano, perché mia sorella è dottoressa e abita giusto lì vicino, a Monza e siccome stavo male, molto male ho preferito farmi visitare direttamente da lei e . . .

Ha avvisato il servizio clienti prima del cambio di volo?

Sì, cioè, no, ho solo prenotato il volo di ritorno, non ci ho pensato e . . .

Avrebbe dovuto avvisare il servizio clienti del cambio del programma e loro avrebbero . . .

Ma io stavo male e volevo solo tornare al più presto!

Mi dispiace, ma questo è il regolamento. Lei avrebbe dovuto chiamare il servizio clienti prima di prenotare il nuovo volo.

PARTE C: ANNUNCI DI LAVORO.

Ed ecco le prossime occasioni di lavoro; vi ricordiamo che è necessario registrarsi al sito www.cliclavoro.it, gestito dall'Arlas, e caricare i dati del proprio curriculum. I candidati saranno contattati direttamente dal datore di lavoro.

Annuncio numero 1

Proposte di lavoro per 5 camerieri ai piani. A Napoli, una struttura alberghiera è alla ricerca di personale da inserire nel proprio organico. La struttura offre un contratto a tempo indeterminato e chiede un'esperienza di almeno due anni in complessi alberghieri.

Annuncio numero 2

Possibilità di lavoro a tempo indeterminato per un ingegnere meccanico da parte di un'azienda di Nembro (Bergamo) alla ricerca di un ingegnere da assumere e inserire nell'ufficio tecnico.

Sono richieste ottime competenze nel disegno meccanico e nell'utilizzo di un sistema 2D/3D, buona conoscenza della lingua inglese e disponibilità a effettuare trasferte.

Annuncio numero 3

Società di ricerca con sede a Nettuno, in provincia di Roma, è alla ricerca di 67 operatori telefonici che svolgano indagini di mercato con il sistema Cati. La società offre un contratto a tempo indeterminato e chiede esperienza maturata nelle chiamate inbound.

Annuncio numero 4

Cercansi 10 sarti di alta moda femminile a San Pietro Mosezzo, in provincia di Novara.

Azienda attiva nel settore tessile e dell'abbigliamento è alla ricerca di figure professionali da inserire nel proprio organico, alle quali offrire un contratto a tempo determinato per almeno 8 mesi.

L'azienda richiede esperienza già maturata nel settore e nella confezione di capi di alta moda femminili, buon utilizzo con la macchina da cucire . . .