

Tema

La vostra ditta ordina un prodotto d'esportazione in Italia, ma la merce non è come da accordi.

Comunicazione

- Intendiamo effettuare un ordine.
- Pagheremo l'importo tramite bonifico bancario.
- Ci dispiace molto constatare che...
- Vi preghiamo pertanto di sostituire la merce errata o difettosa.
- Vi chiediamo inoltre di inviare una nuova fattura con l'importo corretto.

1 PARLARE – Viaggi e trasporto delle merci

a. Guardate l'immagine: quali mezzi di trasporto riconoscete? Quali utilizzate per viaggiare? Secondo voi, quali sono i mezzi di trasporto delle merci più usati nel vostro Paese? E a livello internazionale? Parlatene a coppie.



b. Secondo voi le seguenti affermazioni sono vere o false? Parlatene a coppie.

- | | vero | falso |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Normalmente l'80% delle merci che transitano in Italia e in Europa viaggia su gomma. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Durante la pandemia la gente comprava molto più del normale perché aveva paura. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La navigazione marittima non è stata colpita gravemente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Investire nel traffico su rotaia può essere una buona pratica. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 ASCOLTARE – Un podcast 🎧 05

Adesso ascoltate e verificate se avevate ragione.

3 LEGGERE – La distribuzione durante la pandemia

Leggi e cerca nel testo le parole corrispondenti alle definizioni che seguono al testo.

Nell'anno 2020, durante la pandemia di Covid 19, non c'è stata una terribile crisi solo per la salute delle persone, ma anche per la distribuzione delle merci che è stata colpita gravemente in tutto il mondo. Nei negozi gli scaffali erano quasi vuoti perché la gente aveva paura di restare senza prodotti d'uso quotidiano e comprava molto più del normale. In molti Paesi mancavano per esempio la carta igienica, la farina e il lievito di birra. Un motivo era certamente l'aumento improvviso della domanda, ma la merce spesso non arrivava ai negozi anche per problemi di distribuzione. L'Olanda, per esempio, che normalmente esporta circa il 70% della propria produzione agroalimentare, aveva i magazzini pieni di prodotti a causa dell'interruzione delle spedizioni all'estero.

Normalmente circa l'80% delle merci che transitano in Italia e in Europa viaggia su gomma e durante la pandemia c'erano enormi code e ritardi alle frontiere.

Circa il 60% delle merci trasportate tra Europa e Stati Uniti di solito viaggia nella stiva degli aerei passeggeri che però in questo periodo rimanevano fermi negli aeroporti.

Anche le compagnie di navigazione marittima che trasportano container hanno dovuto cancellare moltissime rotte perché i porti erano chiusi. Per superare i problemi di trasporto via mare molte aziende hanno spedito i loro prodotti per via aerea nonostante i costi altissimi. La Cina ha dato un buon esempio con il trasporto ferroviario che ha continuato a funzionare in modo regolare. Investire nel traffico su rotaia sarebbe una buona pratica anche in Europa.

1. ne consumiamo ogni giorno: _____
2. ci si conserva la merce prodotta: _____
3. consegne in paesi esteri: _____
4. ci si mettono i prodotti da vendere nei negozi: _____
5. trasporto per mare: _____
6. trasporto ferroviario: _____
7. la richiesta che sale velocemente: _____
8. i confini tra i paesi: _____
9. la "pancia" dell'aereo: _____
10. viaggiano attraverso: _____
11. (trasporto) su strada con camion/tir: _____
12. i prodotti dell'agricoltura per l'alimentazione: _____
13. le vie percorse: _____



Mädchen am leeren Regal: © Getty Images/iStock/primipit

4 ESERCIZIO – Un ordine

Completa la mail d'ordine della Simulimpresa austriaca alla Simulimpresa italiana *AmoreOliva Srl* con i seguenti vocaboli.

consegna • ordine • bonifico • ordinare • spese di spedizione • modifiche • importo • confermare •
promozionale • listino prezzi • merce • campioni

Da:	simulimpresaustria@schule.at
A:	guglielmo.fraschini@AmoreOliva.it
Oggetto:	Ordine

Egregio Signor Frascini,
abbiamo ricevuto i Vs. 1 _____ deliziosi, Vi ringraziamo e intendiamo effettuare un 2 _____.

In riferimento alla Vs. mail di offerta e alle 3 _____ discusse con Lei nella ns. telefonata del 15 giugno, vorremmo 4 _____ 10 casse da 6 bottiglie di 1 litro d'olio e 20 vasetti da 300 grammi di crema d'olive con uno sconto 5 _____ del 20%.

Lei al telefono ci ha confermato che con questa quantità le 6 _____ sono incluse.

Come da 7 _____ l'olio costa 6,90€ a bottiglia e la crema d'olive 4,90€ a vasetto.

Pagheremo l'8 _____ totale tramite 9 _____ bancario alla 10 _____ della merce.

La preghiamo di 11 _____ il ns. ordine e di spedire la 12 _____ all'indirizzo in calce alla mail.

In attesa di una Vs. risposta, inviamo distinti saluti.
SimulimpresAustria

5 SCRIVERE – Effettuare un ordine via mail

La ditta *PassionePomodoro Srl* vi ha inviato il listino prezzi e fatto un'offerta sui prodotti (bottiglie di sugo di pomodoro e vasetti di pomodori secchi) alle seguenti condizioni: spese di spedizione incluse a partire da un importo di 250€ e pagamento anticipato con carta di credito o bonifico online.

Sul modello della mail precedente, scrivete alla ditta:

- ordinate i due prodotti nelle quantità desiderate
- confermate le condizioni
- richiedete una conferma dell'ordine



6 PARLARE – Un reclamo

Secondo voi in quali casi si fa un reclamo? Ne avete già fatto uno? Perché? Parlatene a coppie.

7 ESERCIZIO – Problemi alla consegna...

Trovate tutte le combinazioni possibili e confrontate poi in coppia.

la misura
l'imballaggio
la consegna
la qualità
il materiale
il colore
la merce

rovinato/a
difettoso/a
in ritardo
scadente
diverso/a
differente
rotto/a
guasto/a
all'indirizzo errato
deteriorato/a
sbagliato/a



8 LEGGERE – Fare un reclamo

Leggi il testo e rispondi alle domande con un massimo di 4 parole.

Da: simulimpresaustria@schule.at
A: guglielmo.fraschini@AmoreOliva.it
Oggetto: Reclamo

Egregio Signor Frascini,
abbiamo ricevuto la merce relativa alla ns. mail del 17 c.m. e ci dispiace molto constatare che la quantità dell'olio non corrisponde al ns. ordine: avevamo richiesto 10 casse da 6 bottiglie da 1 litro, ma abbiamo ricevuto le bottiglie da ½ litro. Inoltre lo sconto applicato doveva essere del 20%, come da accordi, ma è risultato del 10%. In aggiunta la crema d'olive di 5 vasetti presenta un colore diverso e un gusto differente da quelli del campione.
Vi preghiamo pertanto di sostituire la merce errata o difettosa. Vi chiediamo inoltre di inviare una nuova fattura con l'importo corretto applicando lo sconto stabilito del 20%.
In attesa di una Vs. risposta, Vi porgiamo cordiali saluti.
SimulimpresAustria

c.m. = corrente mese
(laufender Monat)

1. Qual è il problema con la quantità? _____
2. Che errore ha fatto *AmoreOliva Srl* con l'importo? _____
3. In che cosa non corrisponde al campione la crema? _____

9 SCRIVERE – Una mail di reclamo

Avete ricevuto dalla ditta *PassionePomodoro Srl* la merce ordinata, ma ci sono dei problemi con la quantità e la qualità.

Scrivete una mail di reclamo sul modello precedente:

- descrivete i problemi
- proponete una soluzione

Ricapitoliamo!

Lessico utile – Consegna e reclamo

la consegna	die Lieferung
consegnare	liefern
il reclamo	die Reklamation
fare (un) reclamo	reklamieren
l'esportazione (<i>f.</i>)	der Export
come da accordi	wie vereinbart
intendere	vorhaben
effettuare un ordine	eine Bestellung tätigen
l'importo	der Betrag
la fattura	die Rechnung, die Quittung
errato	falsch, fehlerhaft
difettoso	defekt, mangelhaft
rovinato	kaputt
scadente	schlecht, minderwertig
guasto	defekt, schadhaft, kaputt, verdorben
deteriorato	verdorben, beschädigt
la distribuzione	die Auslieferung, der Vertrieb
lo scaffale	das Regal
il prodotto d'uso quotidiano	das Produkt des alltäglichen Gebrauchs
l'aumento	der Anstieg
la domanda	die Nachfrage
il magazzino	das Lager, der Lagerbestand
transitare	verkehren, reisen
su gomma	auf Rädern
su rotaia	auf Schienen
la frontiera / il confine	die Grenze
la stiva	der Laderaum
la navigazione marittima	die Seeschifffahrt
la rotta	der Kurs, der Handelsweg
in riferimento a	in Bezug auf
la modifica	die Änderung, die Anpassung
promozionale	Werbe-
l'imballaggio	die Verpackung
constatare	feststellen
stabilito	vereinbart, festgelegt
corrente mese (c.m.)	laufender Monat