

**C: cliente**

**F: Fournisseur**

F entra, si presenta, dice di avere un appuntamento

C si ricorda, lo fa accomodare, dice di aver provato la merce, ma che molte scatole erano rovinate.

F si scusa, si dispiace, gli offre un altro ordine gratis

C. Sa che può capitare, per lui è ok e accetta di fare un altro ordine. Stavolta vorrebbe provare un lotto diverso, perché aveva visto la merce che gli era davvero piaciuta durante l'ultima visita che aveva fatto al magazzino

F gli chiede quale merce

C gli dice di ricordarsi che era nel primo scaffale a destra

F capisce perfettamente a cosa fa riferimento e gli chiede se vuole la stessa quantità

C. dice di sì e si salutano

\*\*\*\*\*  
C dice che la merce era ottima ma non sono stati rispettati i tempi di consegna

F si scusa, si dispiace, hanno avuto un problema con il mezzo di trasporto.

C dice che per lui i tempi sono importanti e che vuole uno sconto se dovesse succedere di nuovo

F è d'accordo. Pensa si possa anche aggiungere nel contratto

C lo ringrazia e vorrebbe fare un altro ordine

F ne è contento, chiama subito la segretaria per comunicare intanto per telefono l'ordine

\*\*\*\*\*  
C dice di essere lì perché vuole discutere di nuovo le modalità di pagamento.

F chiede che è successo?

C spiega di preferire un addebito su carta di credito piuttosto che un bonifico per il pagamento

F dice che non c'è nessun problema ma deve controllare le clausole del contratto

C lo sa bene e infatti ha già guardato e nel contratto viene menzionata questa possibilità

F dice che allora è perfetto, la sua segretaria si occuperà di prendere gli estremi della carta di credito

\*\*\*\*\*  
C chiama e chiede di parlare col proprietario

La segretaria gli chiede di attendere qualche minuto

F prende il telefono, saluta, chiede come sta C

C risponde e chiarisce il motivo della chiamata. Vuole annullare un ordine

F chiede il numero dell'ordine

C glielo dà. 369 581 999

F chiede se vuole annullare tutto l'ordine o solo una parte

C vuole annullare tutto l'ordine

F chiede che è successo

C dice che c'era una grande manifestazione prevista ma che per via del terremoto si è dovuto annullare tutto.

F capisce perfettamente e si dispiace

C chiede se ci sono dei costi per l'annullazione

F dice che il rapporto di lavoro è iniziato da 10 anni e quindi non intende mettere dei costi per l'operazione di annullazione

C ringrazia

\*\*\*\*\*  
C chiama il F e dice di voler modificare un ordine

F chiede il numero dell'ordine

C glielo dice 771 835 285

F dice che l'ordine è già partito e non può modificare niente

C chiede se quando arriva la merce ne può mandare indietro la metà

F dice che deve controllare quello che c'è scritto nel contratto

C dice che ha guardato e nel contratto non era stata specificata questa possibilità e chiede al F se può accettare di riprendere metà merce

F dice di no, è dispiaciuto, si tratta di merce molto costosa e che necessita un trasporto speciale, pertanto non si tratta più solamente di un mancato guadagno ma di una vera e propria perdita

C ringrazia comunque e saluta

\*\*\*\*\*  
C chiama il F e dice che mancano dei prodotti dall'ordine

Il F chiede il nr dell'ordine

R glielo dice 493 147

F dice che gli risultano 25 scatole di calendari, 18 di matite, 78 computer, 95 tastiere, 81 mouse e 56 tappetini per il mouse, con 21 cd per l'installazione di software.

C. dice che non sono arrivate le scatole con i calendari

F si scusa e dice che controllerà e manderà al più presto possibile il resto dell'ordine

C dice che va bene ma dato che loro avevano già chiamato un corriere che era pronto per consegnarle ai loro uffici in tutta la regione, adesso lo dovranno pagare inutilmente.

F si offre di pagarlo lui, è il minimo per questo disagio

