

TRASCRIZIONE TESTI AUDIO

SEZIONE 1 - IMPARARE A IMPARARE**DVDTRAS 1.1.2 Atti comunicativi - Enfasi**

Vi abbiamo **già ripetuto** che non abbiamo intenzione di acquistare il prodotto.

Vi abbiamo già ripetuto che non abbiamo intenzione di **acquistare** il prodotto.

Vi abbiamo già ripetuto che **non abbiamo intenzione** di acquistare il prodotto!

DVDTRAS 1.1.2.2 Telefonare - Città al telefono

Ascolta come si pronunciano i nomi di città.

A - a di Ancona
B - bi di Bologna
C - ci di Como
D - di di Domodossola
E - e di Empoli
F - effe di Firenze
G - gi di Genova
H - acca di hotel
I - i di Imola
J - gei di jolly
K - kappa di Kennedy
L - elle di Livorno
M - emme di Milano
N - enne di Napoli
O - o di Otranto
P - pi di Palermo
Q - qu di Quarto
R - erre di Roma
S - esse di Salerno
T - ti di Torino
U - u di Udine
V - vu di Venezia
W - vu di Washington o doppia vu
X - ics
Y - ipsilon
Z - zeta di Zara

DVDTRAS 1.1.2.2 Telefonare - Messaggi registrati

A. Scrivi le parole mancanti. Metti una crocetta per indicare se si tratta di aziende, uffici o privati.

1. Siete in linea con la ditta Rossi & C.
2. Un nostro operatore vi risponderà appena possibile.
3. Vi ricordiamo che i nostri uffici sono aperti dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30.
4. Informazione gratuita : il numero selezionato è inesistente.
5. Siete in attesa di essere collegati con l'interno desiderato.
6. Ciao, sono Mario, lascia un messaggio e ti richiamo appena possibile. Grazie.
7. Digitare 1 per la segreteria, digitare 2 per l'ufficio reclami, restare in linea per parlare con un operatore.
8. Risponde la segreteria telefonica del numero 055 990099.
9. Attenzione: non è possibile accettare ulteriori messaggi in quanto lo spazio disponibile è esaurito
10. I nostri uffici sono chiusi. Siamo a vostra disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 19.00.

B. Scrivi le frasi mancanti.

1. Questa è la segreteria telefonica della ditta Raffaelli Distribuzioni.
2. Questa azienda rimane aperta dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.
3. Ciao. In questo momento sono assente, ma se lasciate il vostro nome e numero telefonico sarete richiamati.
4. Siete pregati di inviare un fax o di lasciare un messaggio dopo il segnale acustico, preferibilmente con il numero telefonico.
5. Grazie per la vostra chiamata.



6. Salve. In questo momento non posso rispondere, siete pregati di lasciare un messaggio.
7. Premere 1 per lasciare un messaggio. Altrimenti resti in attesa per parlare con un operatore.
8. Tutti i nostri operatori sono occupati, siete pregati di rimanere in linea per non perdere la priorità acquisita.

DVDTRAS 1.1.2.2 Telefonare - Telefonare in azienda

Telefonata 1 - LA PERSONA CERCATA È PRESENTE

Centralino Buongiorno, Ditta SOLAR, come posso esserle utile?
 Tu Buongiorno, vorrei parlare col signor Bianchi.
 Centralino Chi devo dire?
 Tu Sono Carlo Bonavia.
 Centralino Le passo l'interno.
 Tu Grazie.
 Bianchi Pronto, Bianchi.
 Tu Buongiorno signor Bianchi, sono Bonavia della Camera di Commercio.
 Bianchi Ah, buongiorno, mi dica...
 Tu Le telefono a proposito di quel contratto per la fiera del mese prossimo. Abbiamo preparato....

Telefonata 2 - LA PERSONA CERCATA È PRESENTE, MA È IMPEGNATA: TU RESTI IN ATTESA

Tu Buonasera, dovrei parlare col signor Bianchi.
 Centralino Un attimo in linea"...(musicchetta) ...È al telefono. La metto in attesa o preferisce richiamare?
 Tu Resto in linea, grazie.
 Centralino Bene, la metto in attesa. (musicchetta)

Telefonata 3 - LA PERSONA CERCATA È PRESENTE, MA È AL TELEFONO: TU RICHIAMI PIÙ TARDI

Tu Buongiorno, vorrei parlare col signor Bianchi per favore.
 Centralino Un attimo in linea". (musicchetta) È fuori stanza. La metto in attesa o vuole richiamare?
 Tu Lo richiamo più tardi, grazie.
 Centralino Grazie a lei, buongiorno.

Telefonata 4 - LA PERSONA CERCATA NON È PRESENTE: TU RICHIAMERAI

Tu Buongiorno, ho chiamato prima, mi passa il signor Bianchi per favore?
 Centralino Sì, un attimo. (musicchetta) Mi spiace, non risponde. Dovrebbe richiamare nel pomeriggio.
 Tu A che ora?
 Centralino Lo trova dopo le quindici.
 Tu Vorrei evitare di passare dal centralino. Mi può dare il suo interno?
 Centralino Sì, è il 358.
 Tu Va bene, grazie.

Telefonata 5 - LA PERSONA CERCATA NON È PRESENTE - TU PARLI CON QUALCUN ALTRO

Tu Buongiorno, vorrei parlare col signor Bianchi.
 Centralino Mi spiace, è in riunione.
 Tu Allora mi può passare qualcuno in Amministrazione? ...La signora Ludovici?
 Centralino Mi dispiace, è fuori sede. E il signor Guzzanti al momento ha l'interno occupato.
 Tu Allora c'è l'assistente del signor Bianchi?
 Centralino Resti un attimo in linea."(musicchetta) "Glielo passo.
 Tu Grazie.

Telefonata 6 - LA PERSONA CERCATA NON È PRESENTE > TU LASCI UN MESSAGGIO

Tu Buongiorno, vorrei parlare col signor Bianchi, per favore.
 Centralino Il signor Bianchi è a un convegno. Vuole lasciar detto qualcosa?
 Tu Sì grazie. Quando rientra gli dica di chiamare il prima possibile la Signora Davolio della Fondiaria, per comunicazioni urgenti.
 Centralino Mi lascia il numero e l'interno?
 Tu Sì certo. È lo 055 536455, interno 22.



Telefonata 7 - TU VUOI FISSARE UN APPUNTAMENTO

Tu Buongiorno, vorrei parlare con la segretaria del signor Bianchi, per favore.
 Centralino Gliela passo subito. Chi la desidera?
 Tu Sono Kathy Smith.
 Centralino Resti in linea.
 Segretaria Buongiorno sono Claudia, come posso esserle utile?
 Tu Buongiorno, vorrei fissare un appuntamento col dott. Bianchi...
 Segretaria A che proposito?
 Tu Riguarda il contratto per la fiera.
 Segretaria Le va bene giovedì prossimo alle 14.30?
 Tu Per le 14.30 avrei un impegno... Sono a Roma solo di passaggio.
 Segretaria Quanto si trattiene in città?
 Tu Parto venerdì mattina...
 Segretaria Allora le andrebbe bene giovedì alle 16.00?
 Tu Purtroppo ho un altro impegno... Potremmo fare alle 17.30: che ne dice?
 Segretaria Va bene. Alle 17.30 giovedì.
 Tu Perfetto! Grazie.

Telefonata 8 - TU INSISTI PER PARLARE

Tu Buongiorno, c'è il signor Bianchi?
 Centralino Mi dispiace, non è rientrato.
 Tu Senta, ho già chiamato stamattina. Quando posso trovarlo?
 Centralino Non saprei. Riprovi più tardi...
 Tu Guardi, è piuttosto urgente.
 Centralino Se vuole le passo l'assistente.
 Tu No, grazie, ci ho già parlato prima. A che ora mi consiglia di richiamare?
 Centralino Davvero non le saprei dire se il signor Bianchi torna in ufficio oggi...
 Tu Allora, cortesemente mi darebbe il suo cellulare o il suo numero di casa?
 Centralino Le do il cellulare: 340-1128377.
 Tu Mille grazie.

DVDTRAS 1.3.2 Simboli - Simboli al telefono

Prendi nota delle frasi usando i simboli che conosci.

1. Florex è un trademark di IPERBox.
2. Il loro indirizzo email è: info, chiocciola, tiscali, punto, it.
3. Il tre per mille degli azionisti di Zurigo ha votato per la fusione.
4. Per conoscere il credito residuo sul Suo cellulare preme cancelletto.
5. Il saldo è pari a 2523 sterline.
6. L'indirizzo del sito è: www, punto, mobili, trattino basso, rossini, punto, com.
7. I paragrafi 2 e 3 vanno in grassetto, mentre il paragrafo 4 va in corsivo.
8. Il sito è: http, due punti, doppia barra, it, punto, ferrovie, punto, org.
9. Si scrive Nunez, con la tilde sulla seconda enne.
10. Scriva questi prezzi e li separi con una barra verticale: 226 sterline, 1200 yen, 890 euro e 30 centesimi.
11. La surgelazione degli alimenti avviene a valori pari o inferiori a -18 gradi centigradi.
12. Usi il punto elenco per separare i seguenti prodotti nel catalogo: saponette, schiuma da barba, shampoo, dentifricio.

DVDTRAS 1.5.1. Comunicazione verbale - Significato e intonazione**PARTE A:**

1. La Astor S.p.A. è una vostra consociata? (domanda)
2. La Astor S.p.A. è una vostra consociata??? (dubbio e incredulità)
3. La Astor S.p.A. è una vostra consociata! (rabbia)
4. La Astor S.p.A. è una vostra consociata. (asserzione neutrale di un fatto)
5. La Astor S.p.A. è una vostra consociata... (ironia)
6. La Astor S.p.A. è una vostra consociata. (accusa)
7. La Astor S.p.A. è una vostra consociata... (delusione)
8. La Astor S.p.A. è una vostra consociata! (gioia)
9. La Astor S.p.A. è una vostra consociata. (con compiacimento)



PARTE B:

Cliente Il prodotto che mi ha venduto non funziona. (delusione)
 Commesso Provi a premere START... (ironia)
 Cliente Ah, allora è così che si accende! (esultanza)
 Commesso Come ha potuto non capirlo? (accusa)
 Cliente Conosco poco la tecnologia digitale. (asserzione neutrale di un fatto)
 Commesso Le interessa un manuale? (domanda, semplice richiesta di informazioni)
 Cliente Se non fosse di 50 pagine come questo, magari... (sarcasmo)
 Commesso Dubito che lei possa usare il prodotto senza le istruzioni. (dubbio, incredulità)

1. Il prodotto che mi ha venduto non funziona." (delusione)
2. Provi a premere START..." (ironia)
3. Ah, allora è così che si accende!" (esultanza)
4. Come ha potuto non capirlo?" (accusa)
5. Conosco poco la tecnologia digitale." (asserzione neutrale di un fatto)
6. Le interessa un manuale?" (domanda, di semplice richiesta di informazioni)
7. Se non fosse di 50 pagine come questo, magari... (sarcasmo)
8. Dubito che lei possa usare il prodotto senza le istruzioni. (dubbio, incredulità)

SEZIONE 2 - TACCUINO**DVDTRAS 2.2.6 Fornitori di risorse primarie - Selezione dei fornitori potenziali**

Sig. Neri Era tutto chiaro nella nostra richiesta di acquisto? Il modulo è cambiato.
 dott.ssa Rossi Sì, sì, tutto bene. A proposito, Carla, come procede la scelta dei fornitori da contattare?
 Carla Ottimamente, dottoressa. Stiamo preparando due richieste d'offerta, corredate da una specifica tecnica.
 dott.ssa Rossi Vorrei fare un cambiamento: aggiunga anche la ditta Zihlmann. La Direzione generale la vuole sulla lista dei potenziali fornitori. Ci sono problemi per lei signor Neri?
 Sig. Neri Guardi, nessun problema. Piuttosto, sarebbe meglio concordare bene i tempi di consegna. Teniamo conto che la data della Fiera si avvicina...
 Carla Ah... pensavamo al 31 luglio. Comunque non si preoccupi, con i tempi di montaggio degli stand in Fiera ce la farete comodamente.
 Sig. Neri Speriamo.

DVDTRAS 2.2.6 Fornitori di risorse primarie - Valutazione dell'offerta

Carla Ecco dottoressa, queste sono le tre offerte pervenute riguardo all'ordinazione dei profilati per la Garden Expo.
 dott.ssa Rossi Ah, bene, com'è andata poi per la Zihlmann? La loro offerta è interessante rispetto alle altre?
 Carla Non più di tanto... Ora le spiego. Innanzi tutto va detto che per il pagamento alla consegna loro offrono il 5 per cento, e le altre due ditte solo il 3...
 dott.ssa Rossi Ma per il resto? Che dicono per la data di consegna?
 Carla È proprio lì il problema, dobbiamo tener conto che avrebbero difficoltà a consegnare subito la merce...
 dott.ssa Rossi ...Cioè?
 Carla Credo sia una piccola fabbrica in crisi... Ci sarebbe addirittura un ritardo di 40 giorni dalla data dell'ordine.
 dott.ssa Rossi Lo immaginavo. Hmm... Questo è un punto a sfavore, noi abbiamo troppa fretta di ricevere la merce, quindi... è impossibile trasmettere un ordine con quei tempi di consegna. Le altre due invece?
 Carla Sia la ditta tedesca che quella cinese garantiscono la consegna al ricevimento dell'ordine...
 dott.ssa Rossi Ah, bene, questa è una buona notizia.
 Carla E entrambe ci offrono un 3% per il pagamento alla consegna – oppure ci fanno il 10 per il pagamento con tratta a 30 giorni. Però c'è una sorpresa: l'imballaggio è gratis, se ordiniamo alla Wegmann.
 dott.ssa Rossi Caspita! Beh, questo è un punto a loro favore. Dunque... immagino che ordinare in Cina sarebbe meno conveniente, a queste condizioni.
 Carla Sì ma attenzione: c'è un grosso punto a favore della fabbrica cinese. Pensi un po': offrono un ulteriore 5 per cento di sconto, per la nostra prima ordinazione.
 dott.ssa Rossi Perbacco. ...E a conti fatti, che mi dici rispetto alle spese di trasporto per via mare e per ferrovia?
 Carla Ci converrebbe comunque la Cina, anche perché dal loro listino risulta che le spese di imballaggio sono veramente minime...
 dott.ssa Rossi Hmm...D'accordo, fatti dare l'ok dal dirigente e poi facciamo l'ordine.



DVDTRAS 2.3.1.4 Descrivere prodotti - Descrivere prodotti

Dialogo - Parte 1

- Avv. Rossi Signor Klein, il mio studio legale si occupa principalmente di transazioni immobiliari e commerciali, che richiedono una grande quantità di documenti. Ho un problema perché molti dati e informazioni importanti sono su carta, e i fogli ormai hanno occupato tutte le scrivanie.
- Sig. Klein Capisco. Non sapete più dove mettere le pratiche...
- Avv. Rossi Esatto, ma il vero problema è come trovare quelle informazioni velocemente e in modo sicuro.
- Sig. Klein Certo. L'organizzazione e l'efficienza sono vitali per risparmiare tempo. Noi produciamo Ordinet, un software studiato per favorire l'organizzazione delle informazioni aziendali e l'ottimizzazione dei tempi di lavoro.
- Avv. Rossi Vorrei poter controllare i documenti attraverso il mio computer, così le informazioni non si perderebbero tra un fascicolo e l'altro, e potrei ritrovarle in pochi secondi.
- Sig. Klein Potrà raggiungere questo obiettivo, grazie alla conversione digitale dei file e alla loro gestione con il computer.

Dialogo - Parte 2

- Avv. Rossi A cosa serve Ordinet?
- Sig. Klein Secondo la nostra esperienza, è un prodotto eccezionale per risparmiare tempo nella ricerca dei file e del loro materiale di accompagnamento, come contratti, mappe, moduli eccetera.
- Avv. Rossi Sì, però noi abbiamo anche moltissimi faldoni e cartelle pieni di fogli, oltre a parecchi documenti acquisiti con lo scanner e convertiti in formato elettronico...
- Sig. Klein Nessun problema, perché il prodotto è perfettamente in grado di gestire tutto questo.
- Avv. Rossi Interessante, e... come funziona esattamente?
- Sig. Klein Ordinet permette di localizzare e di aprire i file dei clienti rapidamente. Le informazioni dei clienti sono centralizzate e organizzate meglio. Non si deve più perdere tempo a cercare un documento: trovare la pratica di un cliente o individuare la posizione è diventata un'operazione semplice e immediata. Si può accedere a ogni pratica con un semplice clic.
- Avv. Rossi Quindi... il prodotto può servirmi anche per aumentare l'efficienza del mio ufficio?
- Sig. Klein Certamente, certamente... Oltre che risparmiare tempo e mettere ordine fra le informazioni, il prodotto le garantisce un risparmio di almeno 30 minuti al giorno rispetto alla ricerca manuale dei documenti.

DVDTRAS 2.3.2.1 Il fattore prezzo - Il fattore prezzo

Dialogo 1:

- Imprenditore Fino ad oggi in questo Paese il sushi è sempre stato un prodotto di nicchia, ma noi vogliamo che da ora in poi tutti mangino il sushi come mangiano pizza e spaghetti... E non solo al ristorante, ma anche a casa propria. Vogliamo entrare con forza in questa nuova fetta di mercato dei cibi da asporto, per prendere di sorpresa sia i consumatori che la concorrenza.
- Creativo Quindi dovrete distruggere il vecchio prima di costruire il nuovo... Questo vi costerà uno sforzo maggiore. Come pensate di impostare la campagna pubblicitaria? Qual è in realtà il vostro target principale?
- Imprenditore È da vedere... Forse è il single raffinato, forse la famiglia salutista italiana, forse il vegetariano che comunque mangia pesce, forse tutti loro. Intendiamo scardinare la convinzione che la cucina giapponese costi troppo cara e vogliamo dimostrare che una cena a base di sushi può essere nutriente e sana, può saziare l'appetito e rimanere economicamente accessibile. Il prezzo sarà il nostro vero asso nella manica.
- Creativo Hm... c'è molto da discutere sulla grandezza di questo target potenziale così vasto. Comunque, non si può impostare tutta la campagna sul prezzo, perché l'immagine del prodotto ne risentirebbe.
- Imprenditore Certo. A noi basta che voi troviate una strategia elegante ed efficace per presentare la nostra catena di ristoranti come la "nuova frontiera" del cibo salutista a basso costo. Intendiamo conquistare un'ampia area di mercato e restare nei limiti di un prezzo superconveniente, senza però essere accusati di dumping...

Dialogo 2:

- Direttore Marketing Dottoressa De Rossi, ritengo che questo genere di cosmetico a base di componenti rare non sarà facile da vendere, a questo prezzo...
- Dott.ssa De Rossi Nessuno ha mai detto il contrario... Però sappiamo che fra i clienti esclusivi del nostro marchio c'è una fetta di mercato sensibile a un prodotto come questo, pronta ad accoglierlo anche con un prezzo "premium".
- Direttore Marketing Capisco... È soddisfatta di come siamo arrivati alla formazione del prezzo?
- Dott.ssa De Rossi Caro Giannelli, vedo che i costi sostenuti, in particolare quello della materia prima, hanno influenzato pesante-



mente il parametro del pricing di questa crema. Comunque, lei sa bene che per noi non è sufficiente generare ricavi basati su un prezzo di poco superiore ai costi. Né ci interessa il criterio dei prezzi correnti, che la nostra amata concorrenza applica a prodotti simili ...

Direttore Marketing Certo, con la nostra ricerca cosmetica noi vogliamo lanciare non solo una tecnologia della bellezza, ma anche una moda, un culto, un modo di essere, cioè vogliamo fare ai nostri clienti il dono di sentirsi degli esseri unici, privilegiati... E quel valore psicologico ha un costo, non è così?...

Dott.ssa De Rossi Vedo che ci siamo ben capiti.

Dialogo 3:

Sig.ra Hartmann Quanto costa una singola per due notti?

Reception Dipende dal periodo, attualmente sono 240 euro.

Sig.ra Hartmann Ci interesserebbe un fine settimana a fine maggio.

Reception Allora la tariffa è più bassa e va dai 220 ai 226 euro.

Sig.ra Hartmann Bene. Vorremmo prenotare un week-end di due notti, 28 e 29 maggio, per un nostro dirigente.

Reception Molto bene. È confermato. Grazie di aver scelto il nostro hotel.

DVDTRAS 2.3.2.3 Paragonare prezzi - Paragonare prezzi [Notiziario]

Secondo una classifica sul risparmio, svolta per determinare quale delle due grandi insegne italiane sia in testa alla classifica dei prezzi più convenienti sul territorio nazionale, i risultati variano a seconda delle città considerate.

Al Nord, l'insegna più conveniente per Milano, Bergamo e Brescia e Bologna è risultata l'Esselunga, con indici globali rispettivamente di 118, 120, 117 e 114. Nei primi tre casi si può parlare di prezzi rimasti nella media nazionale, mentre per Bologna l'indice mette in evidenza prezzi più convenienti della media nazionale.

Sempre al Nord, l'Esselunga vince ancora a La Spezia, con un indice di 102 e prezzi più convenienti della media nazionale, mentre a Genova si classifica al primo posto l'Ipercoop, con un indice di 130, però riferito a prezzi meno convenienti rispetto alla media italiana.

Al centro, Pisa resta una roccaforte dell'Esselunga con un indice di 100, a mentre Firenze e Perugia l'Ipercoop risulta ancora al primo posto, rispettivamente con indici di 103 e 116. I fortunati consumatori di Pisa e Firenze hanno trovato prezzi molto più convenienti della media nazionale, mentre i clienti di Perugia hanno comunque trovato prezzi più convenienti della media nazionale. *(Testo estrapolato da documento autentico. Fonte dati: Altroconsumo, in: QN, 23-09-2007, p. 2)*

DVDTRAS 2.3.3.1 La pubblicità (1): Spot televisivi e radiofonici - Spot radiofonici

Spot radio n. 1 – Prosciutto di Parma:

Lei Amore...

Lui Dimmi.

Lei Sei così forte! Mi dai tanta...

Lui Sì?...

Lei ...Prosciutto di Parma.

Speaker Se dici "Prosciutto di Parma" hai detto "sicurezza". Solo carni italiane, controllate e garantite in ogni fase della filiera. Prosciutto di Parma: non è crudo, è di Parma!

Spot radio n. 2 - Boss Pure Perfume

La tua vita nasce dall'acqua, e l'acqua è parte di te. La forza di una cascata in piena ce l'hai dentro da sempre. Ritrovala con Boss Pure, Pure Power, la nuova fragranza di Boss.

Spot radio n. 3 - Air Europa

Voce 1 Mi chiamo Massimo Decimo Meridio, comandante dell'Esercito del Nord, generale delle legioni Fenix. Ho viaggiato fino alla nobile Madrid, volato tra le seduzioni di Santo Domingo, Avana, Buenos Aires, Cancun, Salvador de Bahia, Caracas!

Voce 2 A ispanico, e datte 'na carmata! [dialetto romanesco: Ehi, ispanico, datti una calmata (calmati)!]

Voce 3 Air Europa fa volare l'entusiasmo. Da Roma, Milano e Venezia per Spagna e mondo latino con tariffe etiche. Scoprite su aireuropa.com presso le agenzie di viaggi. Air Europa, la compagnia con l'accento latino.

Voce 2 Ispanico, te vogliono pe' 'a foto. [dialetto romanesco: Ispanico, ti vogliono per la foto.]

Spot radio n. 4 - Mostra Arti e mestieri

Voce 1 Se cercate idee per i vostri regali, noi vi diamo una mano –anzi, ve ne diamo centinaia: quelle degli artigiani che espongono ad Arti e mestieri Expo. Mano a mano che lo visiterete, troverete il più bell'artigianato per l'arredamento, i gioielli e l'eno-



gastronomia: tutto fatto a mano, tutto fatto per voi! Venite a trovarci, ma non fatevi prendere la mano: in fin dei conti sarebbe...umano!

Voce 2 Arti e mestieri: la mostra mercato dove tradizione e fantasia artigiana diventano regali. Nuova Fiera di Roma 13-16 dicembre. Ingresso gratuito. www.artiemestieriexpo.it

Spot radio n. 5 - Emme Più

Voce 1 A Pasqua è tempo di sorprese. Non per me, che faccio la spesa da Emme Più perché trovo tutto quello che cerco: carne, pesce e frutta sono sempre freschi, la cortesia di chi ti serve è tanta, e i prezzi sono bassi tutto l'anno. Ah, ecco, questa è la vera sorpresa: da Emme Più tutto costa meno –sempre.

Voce 2 Emme Più, Uniper all'Arca di Capena e tanti supermercati a Roma e nel Lazio.

Voce 1 Emme Più: ne trovi ogni giorno di più.

DVDTRAS 2.4.1 Viaggi di lavoro - Viaggi di lavoro

1. Fra alcuni minuti saremo in arrivo alla stazione di Roma Termini.
2. I passeggeri in transito per Papeete sono pregati di recarsi al terminale B.
3. I signori passeggeri sono pregati di spegnere i cellulari e ogni altro apparecchio elettronico.
4. Il capitano e il personale di bordo vi augurano una buona permanenza.
5. Il capotreno è a vostra disposizione nella carrozza n. 1.
6. Si informa la rispettabile clientela che nella carrozza Ristorbar è attivo il servizio ristorazione.
7. Il capitano vi augura buon viaggio.
8. I signori viaggiatori sono pregati di abbassare il volume della suoneria dei cellulari per non arrecare disturbo agli altri passeggeri.
9. Siete pregati di compilare la carta di sbarco in tutte le sue parti.
10. Stiamo ora iniziando la discesa, con atterraggio previsto fra 45 minuti circa.
11. Siamo in arrivo nella stazione di Palermo.
12. Per l'imbarco degli autoveicoli recarsi al molo 7.

DVDTRAS 2.5.3 Progettare incontri e riunioni - Catering aziendale

Telefonata 1

- Catering** Buongiorno, sono Laura, in cosa posso esserle utile?
- Segretaria** Buongiorno, sono Luisa Betti della Export. Avrei bisogno di un preventivo per un catering il 25 e 26 ottobre.
- Catering** Bene, quali sono le vostre esigenze?
- Segretaria** Ci servono un aperitivo aziendale il 25 alle 17.30 e un business lunch – o forse un buffet caldo – per giovedì 26 ottobre alle 13.00.
- Catering** Per quante persone? E... siete in azienda o in altro ambiente?
- Segretaria** Per dodici, con servizio personalizzato. Saremo in sala convegni al Palazzo del Commercio.
- Catering** Quindi vi serve una postazione bar?
- Segretaria** Esatto. Mi manderebbe per email il "Drink menu" e la lista degli stuzzichini?
- Catering** Certo. Per il buffet o il business lunch le posso preparare due preventivi separati.
- Segretaria** Va bene. Entro domani, però. Possiamo fissare subito una visita di un vostro addetto per un sopralluogo?
- Catering** Nessun problema. Domani pomeriggio alle 15.00 andrebbe bene?
- Segretaria** Ottimo. Grazie e a risentirci.

Telefonata 2

- Luisa** Buonasera, mi passa la signora Rossi per cortesia?
- Sig.ra Rossi** Sono io, dica pure.
- Luisa** Ah, buonasera, sono ancora io, Luisa della Export.
- Sig.ra Rossi** Oh, salve, mi dica! C'è qualche problema?
- Luisa** No, no. Volevo solo assicurarmi che la sala 3 che ho prenotato sia pronta a partire dalle 10.30.
- Sig.ra Rossi** Un attimo che controllo... Sì, sì, l'avevo segnato.
- Luisa** Bene... L'ingegnere era preoccupato. E... avete il videoproiettore che le ho chiesto?
- Sig.ra Rossi** Sì, è un Voxer, ideale per presentazioni da pc, con un telo con cavalletto per videoproiezione 213x213 cm.
- Luisa** Ottimo, grazie mille. Buonasera.



DVDTRAS 2.6.1 Spedizioni - Richiesta di ritiri da corriere

Operatrice Buongiorno sono Chiara, come posso esserle utile?

Cliente Salve, vorrei prenotare il ritiro di un plico.

Operatrice Lei è abbonato?

Cliente Sì. È per la ditta Gallarani di Genova.

Operatrice Cortesemente mi dà il codice cliente?

Cliente Sì, è il 230000476

Operatrice Viale Vespucci 239 interno A, esatto?

Cliente Sì, esatto, siamo al primo piano.

Operatrice Per quando è il ritiro?

Cliente Per domattina, in orario di ufficio ma non dopo le 12.30. Si tratta di un porto assegnato.

Operatrice Chi è il destinatario?

Cliente L'invio è a spese dello Studio Bianchi, Piazza Mazzini 14, in città. Abbiamo già mandato altre volte.

Operatrice Sì, mi risulta.

Cliente Qual è il tempo di consegna?

Operatrice Per le spedizioni di un unico collo di peso inferiore a 15 chili la consegna è entro le ore 9.00 del giorno successivo al ritiro.

Cliente OK, va bene, grazie.

Operatrice Grazie a voi per averci chiamati. Buongiorno.

Cliente Buongiorno.

SEZIONE 3 - IL LAVORO E LA RICERCA DI IMPIEGO

DVDTRAS 3.2.2 Il curriculum vitae - Al Centro per l'impiego

Candidata Cosa devo fare per presentare la domanda d'impiego?

Consulente Ci sono due possibilità: può rispondere a un annuncio pubblicato sulla stampa o nei media, oppure, se desidera contattare un determinato tipo di azienda, può inviare di sua iniziativa la lettera di presentazione e il curriculum. In ogni caso dovrebbe prima fare una ricerca sulle caratteristiche di quell'azienda.

Candidata È proprio necessario mandare il curriculum?

Consulente Le aziende non fanno quasi mai le convocazioni ai colloqui selettivi, se prima non leggono il curriculum dei candidati. Per questo è importante scrivere bene il curriculum. Poi fanno una pre-selezione in base ai CV che hanno ricevuto.

Candidata Come si fa per scrivere un buon curriculum?

Consulente Il curriculum deve essere di facile lettura e deve avere una grafica semplice e chiara; i contenuti devono essere bene organizzati; la lettera di presentazione o la e-mail di contatto che lo accompagnano devono trasmettere professionalità. Ma soprattutto, il CV non dovrà contenere errori di ortografia, o lo elimineranno subito!

Candidata Cosa bisogna scrivere sul curriculum?

Consulente Il CV contiene le competenze e le esperienze del candidato. Ogni caso è particolare, quindi non c'è una regola fissa. Comunque dal 2002 esiste un modello europeo di curriculum che si può scaricare dalla rete.

Candidata Che tipo di esperienza serve per ottenere gli incarichi più importanti?

Consulente Alle aziende interessano soprattutto le esperienze all'estero.

Candidata Quali sono le competenze utili da inserire nel curriculum?

Consulente I candidati ideali specificano chiaramente le caratteristiche che si avvicinano di più alle esigenze dell'azienda.

Candidata Va bene fare domanda in rete?

Consulente Sì, alcuni servizi di reclutamento accettano curriculum inviati per e-mail.

Candidata Mi può mostrare il modello europeo di curriculum?

Consulente Certo, questo è un esempio già compilato.

DVDTRAS 3.2.3 Il colloquio selettivo - Telefonata di convocazione al colloquio

Segretaria Buongiorno, parlo col signor Liebelt?

Candidato Sì, sono io.

Segretaria La chiamo dalla ditta TERPLAST di Milano.

Candidato Ah, buongiorno, mi dica.

Segretaria Lei è stato selezionato per un colloquio il 15 ottobre alle 15.30, è disponibile?

Candidato Ma certamente. Dove si svolge il colloquio?

Segretaria In via Montenapoleone 16, al primo piano.

Candidato Bene, e chi devo vedere?

Segretaria Chieda della signora Viganò.
 Candidato Senta, cortesemente, mi può ridare i vostri numeri di telefono?
 Segretaria Le do il centralino, è lo 02 5863129. E l'interno della signora Viganò è il 412.
 Candidato Va bene, la ringrazio.
 Segretaria Prego, arriverla.

DVDTRAS 3.2.3 Il colloquio selettivo - Telefonata di invito al colloquio tecnico

Segretaria Buongiorno, le telefono per dirle che Lei ha superato il primo colloquio individuale...
 Candidato Benissimo!
 Segretaria ...E che quindi la invitiamo a tornare mercoledì prossimo alle 15.00 per sostenere il colloquio tecnico.
 Candidato Mi fa molto piacere. Ma... in che cosa consiste il colloquio tecnico?
 Segretaria Dunque: si basa su alcuni test attitudinali, per valutare le competenze e conoscenze tecniche. Ci sono poi anche una breve esercitazione e un colloquio con i nostri manager di linea; questo per verificare la capacità del candidato di tradurre la teoria in pratica e anche la sua capacità analitica.
 Candidato Ah, va bene. E quanto tempo durerà il colloquio tecnico?
 Segretaria Beh, può variare, ma in genere non più di un pomeriggio. Comunque alla fine ci sarà anche una piccola prova di conoscenza della lingua inglese. Dunque la aspettiamo...d'accordo?
 Candidato Sì, d'accordo, sicuramente. Senta, ma se il colloquio tecnico va bene, si potrà già parlare di assunzione?
 Segretaria Non tecnicamente... Ci sarà ancora un ultimo colloquio da sostenere, quello con la direzione del personale e con la nostra vice-presidente, e lo scopo è di discutere le sue richieste sulla remunerazione e anche quello di descrivere le nostre regole contrattuali, per discutere i benefit, eccetera... Va bene?
 Candidato Certo. Allora va bene, mercoledì alle 15.00. Arriverla.

TRASCRIZIONE TESTI VIDEO

SEZIONE 1 - IMPARARE A IMPARARE

DVDTRAS 1.1.1.3 Tecnica del riassunto - Parmigiano Reggiano: un viaggio nel tempo e nel gusto

Segmento 1

Ci sono viaggi affascinanti che si compiono nei luoghi e nel tempo, tra storie e tradizioni che muovono emozioni e ragione. E talvolta, la parte migliore è il ritorno. Per il Parmigiano Reggiano è così. Il suo gusto unico e inimitabile è il ritorno da un lungo viaggio in nove secoli di storia, in una campagna fertile che va dall'Appennino al Po, in allevamenti e caseifici in cui si conserva la passione per le cose fatte con cura, in magazzini di stagionatura in cui lentamente matura ciò che di meglio gli uomini sanno fare per offrirvi una parte inconfondibile della natura. Il Parmigiano Reggiano è un formaggio straordinario, sorprendente negli **aromi** e nel **gusto**, tipico nella sua **struttura**. Ma se ancora vi state chiedendo perché il Parmigiano Reggiano da 9 secoli è considerato il re dei formaggi, partiamo dall'inizio del viaggio; e intanto, preparatevi al ritorno.

Segmento 2

Il Parmigiano Reggiano è prodotto esclusivamente nelle province di **Parma, Reggio Emilia, Modena** e parte delle province di **Mantova e Bologna**, tra pianure, colline e montagne racchiuse tra il Po e il Reno. È in questo territorio che si concentrano i **4000 allevamenti** in cui le bovine vengono alimentate con **foraggi** prodotti in quest'area. È da questo profondo legame con un ambiente rispettato e tutelato che cominciano a formarsi le qualità uniche che caratterizzano il re dei formaggi. L'alimentazione degli animali è curata nel rispetto di un rigido **regolamento**, che impedisce l'uso di foraggi insilati e alimenti fermentati. I costanti controlli sul latte avviato alla trasformazione hanno un obiettivo preciso: mantenerne alta la qualità e quelle particolari caratteristiche che consentono al Parmigiano Reggiano di confermarsi, come è sempre stato, un prodotto del tutto naturale, assolutamente privo di additivi o conservanti.

Fin dal medioevo, quando i monaci benedettini avviarono la produzione di queste grandi forme destinate a una lunga stagionatura, l'uomo ha solo unito le sue mani alla natura, lasciandola intatta e migliorandone esclusivamente ciò che dall'uomo dipendeva. Custodi e interpreti dei segreti legati all'assoluta artigianalità della lavorazione del latte, sono i maestri casari, che in centinaia di caseifici artigianali compiono quotidianamente gli stessi gesti, ma alla cui personale esperienza e sensibilità si legano indissolubilmente risultati diversamente apprezzabili per gusti e profumi.



Segmento 3

Ogni giorno il latte della mungitura serale viene lasciato riposare sino al mattino in ampie vasche, nelle quali affiora spontaneamente la parte grassa destinata alla produzione di burro. Insieme al **latte intero** della mungitura del mattino, appena giunto dagli allevamenti, il **latte scremato** della sera viene poi versato nelle tipiche **caldaie** di rame a forma di campana rovesciata, con l'aggiunta di **caglio di vitello e del siero innesto**, ricco di fermenti lattici naturali ottenuti dalla lavorazione del giorno precedente. Il latte coagula in una decina di minuti. La **cagliata** che si presenta viene frammentata in minuscoli granuli grazie ad un antico attrezzo, detto "**spino**". È a questo punto che entra in scena il **fuoco** per una cottura che raggiunge i 55 gradi centigradi, al termine della quale i granuli caseosi precipitano sul fondo della caldaia formando un'unica massa.

Dopo circa 30 minuti la massa caseosa viene estratta dal casaro con sapienti movimenti. Tagliato in due parti e avvolto nella tipica **tela**, il formaggio viene immesso in una "**fascera**" che gli darà la sua forma definitiva.

Con l'applicazione di una **placca di caseina** ogni forma viene contrassegnata con un numero unico e progressivo che l'accompagnerà proprio come una carta di identità.

Dopo poche ore una speciale **fascia marchiante** incide sulla forma il mese, e l'anno di produzione, il numero di matricola che contraddistingue il caseificio e l'inconfondibile scritta a puntini in tutta la circonferenza delle forme, che a distanza di pochi giorni vengono immerse in una soluzione satura di acqua e sale. È una salatura per assorbimento, che in poco meno di un mese conclude il ciclo di produzione e apre quello non meno affascinante della stagionatura.

Segmento 4

Nel silenzio dei magazzini le forme si rincorrono in lunghe file. Per ognuna di esse sono stati necessari circa 600 litri di latte e l'impegno costante di allevatori e casari. Ma il lavoro continua. Lasciato riposare su tavole di legno, la parte esterna del formaggio si asciuga, formando una crosta naturale senza trattamenti, perciò perfettamente edibile. Quella del Parmigiano Reggiano è una storia lunga, ma è anche una storia lenta, che scorre al naturale ritmo delle stagioni. La stagionatura **minima** è infatti di 12 mesi ed è solo a quel punto che si potrà dire se ogni singola forma potrà conservare il nome che le è stato impresso all'origine.

Gli esperti del **Consorzio di tutela** le esaminano una ad una. Dopo la verifica dell'organismo di controllo viene applicato il **bollo a fuoco** sulle forme che hanno i requisiti della **Denominazione d'Origine Protetta**. Alle forme che non presentano i requisiti per la DOP vengono asportati tutti i contrassegni e la scritta a puntini. Per i maestri casari è uno dei momenti più delicati e per i **consumatori** è la fase più importante. È il momento di una **selezione** e della **certificazione** della garanzia assoluta sul prodotto. Sul formaggio che viene avviato al consumo come "**fresco**", un termine che può suonare curioso per un prodotto che ha già un anno di maturazione, vengono incisi solchi paralleli che lo rendono immediatamente riconoscibile dai consumatori. Questo è il Parmigiano Reggiano di **seconda categoria**, detto "**mezzano**". A 18 mesi, su richiesta, alle forme può essere apposto il **marchio** "**Extra**" o "**Export**". Ma è soprattutto un sistema di **bollini colorati**, che aiuterà il consumatore a individuare il grado di stagionatura del prodotto preconfezionato disponibile nei punti vendita.

DVDTRAS 3.2.3 Colloquio selettivo - Segmento 1 – Descrivere gli studi

S = Selettore

C = Candidato

S **Dunque, per prima cosa signor Liebelt, lei dove ha svolto i suoi studi?**

C Principalmente ho studiato a Bonn, dove sono nato e cresciuto, perché mio padre è italiano e mia madre è tedesca... Poi sono venuto qui in Italia per seguire un corso di lingua italiana per stranieri. Mi è piaciuto molto vivere qui e quindi ho continuato gli studi in Italia e ho conseguito la laurea in Chimica 5 anni fa, presso l'Università di Bologna ...E poi, mentre aspettavo di trovare il primo impiego, ho deciso di frequentare un master di primo livello a Milano.

S **Ecco, come sa, a noi interessa un candidato con una buona conoscenza dell'inglese, visti anche i nostri contatti con l'area britannica e con il Nord America. Lei come valuta la sua preparazione in merito?**

C Dunque: l'inglese l'ho perfezionato a Londra, ai tempi del liceo, grazie a una borsa di studio di 6 mesi. ...E infatti lì ho conseguito il *Proficiency*. Comunque poi la Chem-Oil, che sarebbe la prima ditta nella quale io ho lavorato, aveva rapporti d'affari col Nord-America e quindi mi ha richiesto anche il TOEFL.

S **Sì, sì lo vedo. Dal suo curriculum risulta che lei, oltre alla laurea, ha conseguito anche un master, me ne può parlare?**

C Sì, certo. Subito, appena laureato, ho sentito l'esigenza di acquisire una preparazione professionale più specifica del mio settore di interesse, che era lo sviluppo sostenibile. Quindi ho chiesto un contributo economico alla mia famiglia, che mi ha sempre sostenuto, e mi sono iscritto alla Scuola Superiore Universitaria Bocconi, per frequentare un corso Master in Green Economy. Il master era interamente in inglese, e diciamo che ... che mi è servito per prepararmi ad affrontare, ecco diciamo così, le grandi sfide che ci aspettano nel campo dell'energia e dell'ambiente...

S **Quindi, se ho ben capito, lei si presenta come professionista specializzato, in grado anche di fornire giudizi su que-**



stioni delicate, questioni scientifiche od etiche... D'altronde la sua formazione l'ha anche preparata ad operare in agenzie internazionali come la nostra...

- C Sì, in effetti la preparazione ricevuta mi ha dato strumenti utili per operare nelle agenzie come la vostra, e anche nelle organizzazioni... nelle associazioni non governative... Quanto invece alle questioni diciamo etiche, alla protezione dell'ambiente, ecco sì, in effetti rappresentano una parte veramente importante dei miei interessi.
- S **Bene... se mi permette vorrei sottoporle una domanda: lei che giudizio complessivo può darmi sulla sua preparazione?**
- C Ritengo che finora la mia buona diciamo preparazione di base mi abbia sempre dato molta sicurezza. Ma anche nelle situazioni nuove io tendo sempre a dare sempre il massimo. Mi piace molto imparare e, **se** posso dirlo, imparo piuttosto in fretta, ecco... Inoltre mi piace restare aggiornato, quindi direi che mi sto specializzando sempre più, anche grazie ai corsi di aggiornamento che ho frequentato.

DVDTRAS 3.2.3 Colloquio selettivo - Segmento 2 – Descrivere l'esperienza professionale passata

- S **Dunque, se non sbaglio, lei ha iniziato la carriera come Chimico Junior, proprio presso la Chem-Oil, come ha accennato prima.**
- C Sì, sì, è stato il primo impiego, ovviamente dopo il Master.
- S **E che mansioni ha svolto presso la Chem-Oil?**
- C All'inizio ho lavorato come... per un anno in Italia, sotto la direzione di un Chimico Senior. E svolgevo i test e le prove di laboratorio per lo sviluppo di nuovi prodotti, ovviamente nell'ambito di un protocollo ben determinato... E lì direi che ho acquisito una grossa esperienza nella sperimentazione di nuove tecnologie.
- S **Vedo che poi è stato nominato direttore tecnico.**
- C Sì, poi sono stato nominato Direttore tecnico Junior per l'area delle Plastiche biodegradabili e successivamente mi hanno trasferito nello stabilimento della loro consociata in Arabia Saudita, per fare il Tutor di primo livello, dandomi ovviamente più responsabilità decisionali. Sono rimasto lì circa due anni. Poi, siccome il lavoro mi piaceva e penso di aver dato molto – anche come contributo di idee, ma visto che i miei superiori ovviamente me l'hanno permesso – ma direi anche con dei buoni risultati, allora sono stato promosso Tutor di secondo livello, ovviamente con un aggravio di responsabilità strategiche e organizzative. E quindi ho continuato a svolgere poi quelle mansioni per altri due anni.

DVDTRAS 3.2.3 Colloquio selettivo - Segmento 3 – Descrivere l'attività professionale attuale

- S **Attualmente che attività svolge?**
- C Ora sono responsabile del Progetto Ricerche e sviluppo, cioè sono tornato alla sede centrale in Italia da poco più di un anno in veste di *multiplier*, "formatore di formatori". In particolare, ultimamente, mi è stata offerta l'opportunità di creare un progetto speciale sui riciclaggi, e di conseguenza mi sono specializzato sempre di più nei brevetti di imballaggi ecologici.
- S **Lavora da solo o in équipe?**
- C Al momento coordino un piccolo gruppo di giovani ricercatori, preparandoli a diventare tutor per il personale della nostra agenzia in Nord Africa. Sono sei persone che stanno facendo il tirocinio presso di noi, sono tre ragazze e tre ragazzi neolaureati, con molta voglia e con grande entusiasmo... Mi piace molto il lavoro di gruppo.
- S **Senta, ha mai avuto tensioni interpersonali con colleghi o con persone che lavorano sotto di lei?**
- C No, ecco, credo proprio di no. Mi ricordo, sì, che le prime settimane dopo il trasferimento nei Paesi arabi avevo fatto una certa fatica ad adattarmi alla nuova cultura, ma più che altro è stata una normale difficoltà di adattamento. Ecco...comprendere i comportamenti nuovi e imparare a dargli il giusto significato, ecco direi, forse più questo. Ma comunque non c'è stato mai nulla, nulla di personale. Anzi devo dire che ho imparato molto su di me e sulla mia cultura durante quell'esperienza.
- S **Quindi mi pare di capire che lei si è trovato veramente bene all'estero.**
- C Sì, sì, mi sentivo molto a mio agio, mi piacevano sia il lavoro sia l'équipe alla quale ero stato assegnato.
- S **Senta, che cosa le dà più gioia nel lavoro? Intendo dire: che cosa la gratifica di più in quello che fa?**
- C Beh... Direi che... la cosa che mi gratifica di più è il sapere che in qualche modo, anche se minimo, riesco a contribuire a proteggere l'ambiente naturale.
- S **Posso chiederle perché desidera lasciare il suo attuale impiego? Mi pare che la sua situazione lavorativa sia piuttosto positiva, mi corregga pure se sbaglio...**
- C Sì, sì, ha perfettamente ragione... È assolutamente vero! Però, purtroppo l'attuale impiego non mi offrirebbe alcuna ulteriore prospettiva di carriera, almeno per i prossimi cinque anni. E per me si tratta principalmente di esigenze economiche. Ecco vede, mi sono sposato da poco, ho un figlio in arrivo e per la mia famiglia sarebbe un periodo di attesa troppo lungo.

DVDTRAS 3.2.3 Colloquio selettivo - Segmento 4 – Descrivere attività passate



S = Selettore

W = Signora Wang

S Signora Wang, qual è stato il suo primo impiego?

W Ho lavorato per la ditta Bianchi di Roma, una piccola azienda di modelli per macchine di maglieria.

S Che cosa faceva?

W Aiutavo il titolare nella progettazione dei modelli.

S E... perché ha lasciato l'impiego?

W Il figlio del titolare ha preso il diploma e ha preso il mio posto...

S Capisco... che cosa ha fatto dopo?

W Ho seguito un corso a Milano, e poi sono stata assunta dalla ditta Minisoft.

S E che cosa faceva presso la Minisoft?

W Lì ho creato nuovi tipi di modelli e mi sono occupata della promozione online del prodotto.

S Ecco, e... perché adesso sta lasciando l'impiego?

W Per migliorare la mia posizione.