

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI COMMERCIALI E SOCIO-SANITARI
"LUIGI EINAUDI"
- Pistoia -**

ESAME INTEGRATIVO / DI IDONEITA': LINGUA FRANCESE

Saperi e competenze relativi alla
CLASSE 3[^] - Servizi Commerciali

PREREQUISITI necessari alla preparazione del candidato:

- acquisizione dei contenuti grammaticali, lessicali e comunicativi riferiti al livello A2 del Quadro Europeo Comune di Riferimento (v. programmi classe 1[^]e2[^]);
- acquisizione delle competenze comunicative riferite al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento (v. programmi classe 1[^]e 2[^]).

RISULTATI ATTESI:

Attraverso le prove d'esame, il candidato dovrà **essere in grado di**:

- comprendere lo scopo e le informazioni esplicite di testi e/o documenti autentici di carattere generale e professionale;
- comunicare (scritto e orale) in situazioni note e professionali sia in presenza che a distanza, adeguandosi agli scopi comunicativi e/o agli schemi formali della corrispondenza professionale;
- interagire in conversazione su argomenti relativi alla cultura e alla civiltà francese, oltre che al settore professionale di riferimento;
- dare informazioni su argomenti di carattere professionale.

A tal scopo, il candidato

1. avrà acquisito i contenuti tecnico-professionali essenziali relativi all'impresa commerciale:
 - Accoglienza in azienda:
 - Identificazione di un visitatore e del servizio/della persona richiesti
 - L'organizzazione dell'azienda
 - Gestione del planning
 - Comunicazione interna ed esterna
 - La trasmissione interna di informazioni
 - La comunicazione telefonica
 - Il layout della lettera professionale
 - La comunicazione via mail
 - Il resoconto di incontri aziendali
 - L'offerta e la negoziazione
 - La vendita
 - Le condizioni di vendita
2. avrà acquisito i contenuti di geografia generale ed economica relativi alle seguenti regioni:
 - Région lyonnaise
 - Île de France;
 - Alsace
3. avrà inoltre acquisito/consolidato i seguenti contenuti grammaticali:
 - Numeri ordinali e cardinali
 - L'accordo del participio passato (regola generale e con l'ausiliare *avoir*)
 - Il futuro, il condizionale
 - Il comparativo e il superlativo
 - I verbi riflessivi

- I connettori per esprimere una successione logica o temporale
- Uso e posizione dei pronomi complemento diretti ed indiretti nella frase
- La proposizione ipotetica della realtà

4. saprà comunicare (scritto e orale) per:

- accogliere il visitatore/cliente alla réception o al telefono
- presentare/fornire informazioni su persone (anche con l'ausilio di biglietti da visita)
- fornire informazioni sull'azienda (anche con l'ausilio di organigrammi)
- informare il personale (note d'information e note de service)
- redigere la corrispondenza professionale (lettere, mail), curandone la presentazione
- descrivere i dati relativi a tabelle o grafici
- gestire un planning
- fissare, annullare o rinviare appuntamenti per telefono
- fissare, confermare o disdire un appuntamento via mail
- fare il resoconto di un incontro aziendale
- presentare un nuovo prodotto
- proporre un'offerta speciale
- richiedere documentazione o informazioni e formulare relativa risposta
- richiedere modifiche, campioni e sconti inerenti l'offerta e formulare relativa risposta
- presentare il proprio percorso scolastico e/o formativo ed eventuali esperienze lavorative
- interagire e/o elaborare esposizioni in merito ai contenuti tecnico-professionali e di civiltà

utilizzando i seguenti supporti testuali:

- biglietti da visita
- documenti autentici (prospetti, pubblicità...)
- organigramma
- lettera circolare
- e-mail
- agenda/planning
- invito