

F entra, si presenta, dice di avere un appuntamento
R si ricorda, lo fa accomodare, dice di aver provato la merce, nello specifico il latte e i formaggi ma alcuni prodotti erano rovinati.
F si scusa, si dispiace, gli offre un altro ordine gratis
R. Sa che può capitare, per lui è ok e accetta di fare un altro ordine. Stavolta vorrebbe provare delle verdure
F dice che ha delle zucche fantastiche, di stagione, e dei peperoni eccellenti
F per lui è ok, ne vuole 5 kg e 5 kg in 3 gg
Si salutano

R: Restaurateur

F: Fournisseur

R 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.
R 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
R lo ringrazia e vorrebbe fare un altro ordine di derrate alimentari
F ne è contento, chiama subito la segretaria per comunicare intanto per telefono l'ordine

F dice di essere lì perché vuole discutere di nuovo le modalità di pagamento.
R chiede che è successo?
F spiega di avere difficoltà economiche e il pagamento a 60 gg per lui rappresenta un enorme problema
R dice che vorrebbe aiutarlo ma c'è un contratto firmato
F lo sa bene ma dato che si conoscono da 10 anni chiede se è possibile fare un nuovo contratto
R dice che va bene e ne parlerà col segretario per agevolare questo cambiamento

F dice di essere venuto perché sa che c'è stato dei problemi con l'ultimo ordine e vuole sapere che è successo
R spiega che la merce era rovinata
F chiede maggiori dettagli
R dice che i surgelati sono stati trasportati ad una temperatura troppo bassa avevano cominciato a scongelarsi quando sono arrivati. In più, i cartoni del latte erano danneggiati
F si scusa, dice che probabilmente ci deve essere stato un problema con la temperatura del camion, qualcosa che non ha funzionato e per quanto riguarda il latte è dispiaciuto e assicura che la prossima volta non succederà.

R chiama e chiede di parlare col proprietario
La segretaria gli chiede di attendere qualche minuto
F prende il telefono, saluta, chiede come sta R
T risponde e chiarisce il motivo della chiamata. Vuole annullare un ordine
F chiede il numero dell'ordine
R glielo dà.
F chiede se vuole annullare tutto l'ordine o solo una parte
R vuole annullare tutto l'ordine
F chiede che è successo
R dice che doveva organizzare un matrimonio nel suo ristorante ma il matrimonio è stato annullato
F capisce perfettamente e si dispiace
R 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
R ringrazia



R chiama il F e dice di voler modificare un ordine
F chiede il numero dell'ordine
R glielo dice
F dice che l'ordine è già partito e non può modificare niente
R chiede se quando arriva la merce ne può mandare indietro la metà
F dice che deve controllare quello che c'è scritto nel contratto
R 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
R ringrazia comunque e saluta

R chiama il F e dice che mancano dei prodotti dall'ordine
Il F chiede il nr dell'ordine e legge al telefono al R le quantità:
120 scatole di tovaglioli, 85 lattine di tonno, 76 bottiglie di latte, 291 pacchi di biscotti
R dice che le lattine di tonno non ci sono
F si scusa e dice che controllerà e manderà al più presto possibile il resto dell'ordine