



Funzioni comunicative  
Role taking, role making

15 settembre 2012  
Livello A2

## Attenda in linea, per favore!

**Funzioni comunicative:** interagire al telefono.

**Materiale:** 1 tabellone, 6 carte da ritagliare, 2 dialoghi da ritagliare, una penna da utilizzare come freccia.

**Contesto:** centralino / ufficio / reception.

**Istruzioni:** l'attività ha come obiettivo "l'interazione di base al telefono" in un contesto lavorativo (in ufficio, al centralino, in uno studio medico, ecc.). Si tratta di una attività che permette agli studenti/lavoratori di ripetere e fissare alcune frasi standard da utilizzare in una conversazione telefonica di base.

Le frasi presentate nell'attività svolgono le funzioni comunicative di "rispondere al telefono, passare o non passare una telefonata, chiedere di richiamare più tardi", senza analizzare le strutture grammaticali presentate.

**Svolgimento:** l'insegnante ritaglia le sei carte e i due dialoghi; posiziona le sei carte sul tavolo accanto al tabellone e consegna ad ogni coppia di studenti una copia del dialogo.

Dopo aver sistemato le carte vicino al tabellone, l'insegnante legge il dialogo, sottolineando le frasi da riutilizzare durante l'attività (le frasi rilevanti sono quelle pronunciate da chi risponde al telefono e non di chi fa la telefonata). Subito dopo, con l'aiuto dell'insegnante, gli studenti sistemano le 6 carte in corrispondenza dei disegni del tabellone.

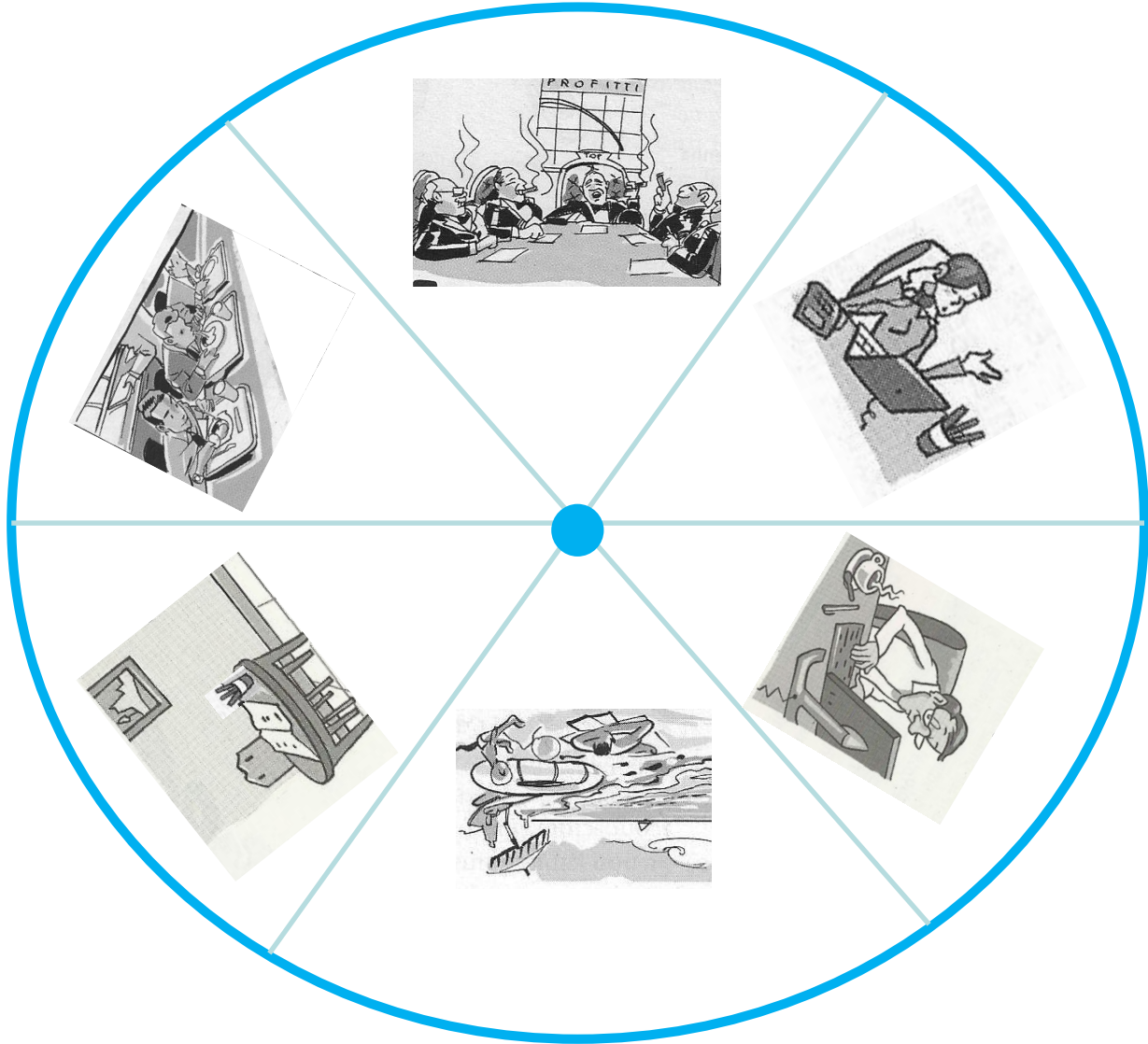
In ogni coppia, uno studente svolge il ruolo dell'impiegato e l'altro quello del cliente; ripetono il dialogo cambiando solo le risposte dell'impiegato.

Il cliente telefona e chiede di parlare con il dott. X / il sig. X / la dott.ssa X / la sig.ra X.

Lo studente che svolge il ruolo dell'impiegato, ruota la penna sul tabellone e risponde in base al disegno indicato.

- Fase 1: durante l'attività lo studente che interpreta il ruolo dell'impiegato, dopo aver fatto ruotare la penna sul tabellone, si limita a ripetere la frase riportata, aggiungendo solo i particolari mancanti.

- Fase 2: Vengono eliminate le carte accanto ai disegni. Lo studente che ha memorizzato le frasi nella fase 1, deve riutilizzarle osservando solo i disegni.



Carte da ritagliare e da posizionare sul tavolo accanto al tabellone.

Le passo il dott. / la dott.ssa / il sig. / la sig.ra X

È in pausa pranzo, richiami...

È in riunione, richiami...

È in ferie, richiami fra...

La sua linea è occupata, richiami...

Non è in ufficio, richiami...

Dialogo da ritagliare e consegnare ad ogni coppia di studenti.

### Dialogo

*Impiegato:* Stile Italia, buongiorno, sono Claudia / Paolo.

*Cliente:* Buongiorno, sono Marco Rossi.

Vorrei parlare con il dott. X. / la dott.ssa X / il sig. X / la sig.ra X, per favore.

*Impiegato:*

attenda in linea, per favore/ prego.

mi dispiace,

**è in riunione / è in pausa pranzo / la sua linea è occupata / in questo momento  
non è in ufficio  
richiami più tardi / alle 3 / fra un'ora / verso le 5.**

**il dott. X / la dott.ssa X / il sig. X / la sig.ra X è in ferie,  
richiami fra una settimana / fra due giorni / la settimana prossima.**

**Pronto? Le passo il dott. X / la dott.ssa X / il sig. X / la sig.ra X.**

*Cliente:* Va bene, grazie/ La ringrazio.

*Impiegato:* Grazie a Lei e buona giornata.