



# Pronto?

## Pronto, I Need Help!

**LIVELLO**  
**B1**

**PRATICA**

Pronto?

## ✔ Obiettivo

Assistenza telefonica

L'uso di *qualunque*

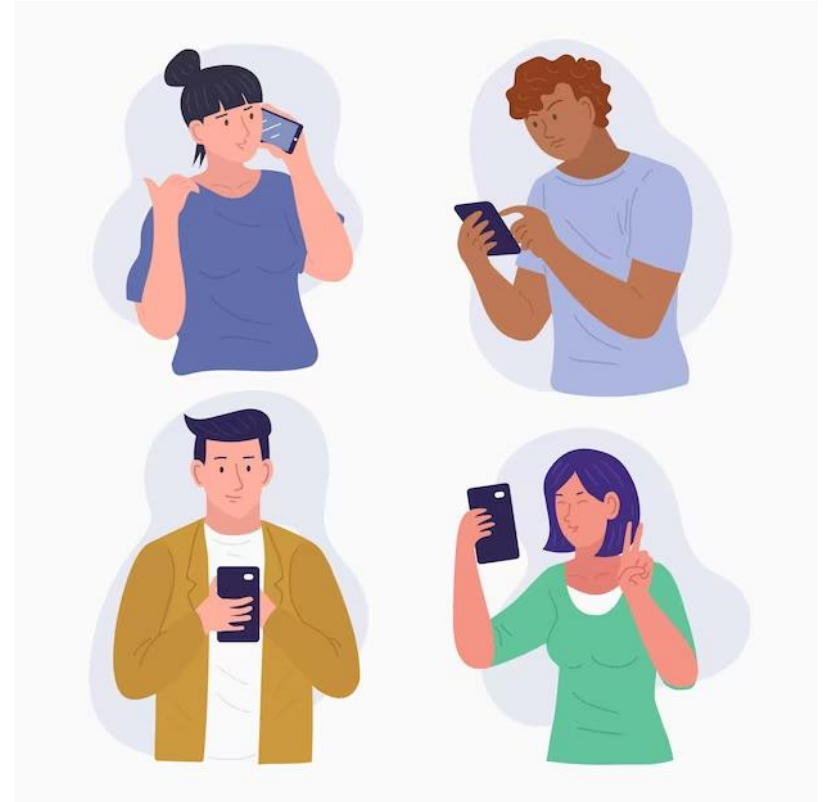


Pronto?

## Riscaldamento

Parli spesso al telefono? Preferisci chattare o chiamare qualcuno?

Chi chiami più spesso e perché?



Pronto?

## Vocabolario

Espressioni sull'uso del telefono:



- Telefonare / chiamare / fare una telefonata
- Rispondere (al telefono)
- (Il telefono) è occupato / la linea è occupata
- Non prende / non c'è campo
- Attaccare / mettere giù (il telefono)
- Restare / mettere in attesa

Pronto?

## Vocabolario

I termini dell'assistenza telefonica:



numero verde



contattare



operatore

Il *centralino* si chiama comunemente “**call center**”

## L'uso di «*qualunque*»

1. Esprimere **indifferenza** tra una cosa e un'altra.  
→ qualunque sia il risultato, fammi sapere / sia un risultato buono, sia brutto, fammi sapere.
2. Esprimere **indefinitezza**.  
→ è successo in un giorno qualunque / è successo in un giorno come un altro.
3. Indicare scarse qualità o **l'assenza di peculiarità**, in questo caso si usa *dopo* il sostantivo.  
→ è uno studente qualunque / è uno studente senza particolari qualità.

Pronto?

## Esercizio

Riscrivi con “qualunque”:

1. Qualsiasi cosa dicesse, aveva sempre torto.
2. È un lavoratore che non conta niente all'interno dell'azienda.
3. Ti sei comportato male, a prescindere dal motivo.
4. Puoi venirmi a trovare ogni giorno tu preferisca.
5. Lo farei ad ogni costo.
6. A prescindere dalle tue ragioni, avresti dovuto impegnarti di più.

Pronto?

## Parliamo!

1. Normalmente quando ti chiama un numero sconosciuto rispondi? Perché?
2. Se ti chiama un call center ti infastidisce? Lo lasci parlare o riattacchi subito il telefono?
3. Pensi che sia una buona strategia di marketing il call center?





Pronto?

## Esercizio

Sostituisci “qualunque” a modo tuo:

Luca era uno studente qualunque, non eccelleva in nessuna materia e aveva pochi interessi. Per lui andare a scuola era un'attività qualunque, senza gioie nè pene. Anche nei giorni di verifica o interrogazioni era un giorno qualunque, senza alcuna differenza per lui. Viveva la vita come qualunque altra persona, nella sua indifferenza e mediocrità. Qualunque sforzo facesse per cercare di renderla interessante era inutile, non cambiava mai niente. Luca si interrogava spesso su come sarebbe stato il suo future... sarebbe rimasto sempre lo stesso? Avrebbe preso in mano la sua vita un giorno? Chissà...

Pronto?

## Dialogo

**Operatore:** Buongiorno, ha chiamato il numero verde 800 98 89 28 per assistenza alla linea internet, sono Sara, come posso aiutarla?

**Alessandro:** Buongiorno a lei, purtroppo da questa mattina non mi funziona più il Wi-Fi, qualunque cosa io faccia non c'è modo di farlo funzionare, mi potrebbe aiutare?

**Operatore:** Certamente, mi dica gentilmente il numero della sua utenza internet.

**Alessandro:** 2979387 da come dice dal contratto.

**Operatore:** Perfetto, resti in linea e non riattacchi, cerco di individuare il problema.

Pronto?

## Dialogo

**Operatore:** Allora Sig. Alessandro, da come risulta sembra che lei non abbia pagato l'ultima bolletta, per questo le è stata tolta l'utenza di internet. Dovrebbe procedere al pagamento al più presto e il servizio verrà immediatamente ripristinato.

**Alessandro:** Sono un gran sbadato allora! Certo, lo farò il prima possibile, la ringrazio, è stata gentilissima.

**Operatore:** Si figuri, le auguro una buona giornata e se vuole può lasciare una recensione del nostro servizio sul nostro sito internet.

**Alessandro:** Lo farò sicuramente, ora metto giù, buona giornata!

Pronto?

## Domande

1. Che problema ha Alessandro?
2. Di che informazioni ha bisogno l'operatore?
3. Cosa significa "mettere giù"?
4. Come si risolverà il problema di Alessandro?
5. Cosa significa "sbadato"?



Pronto?

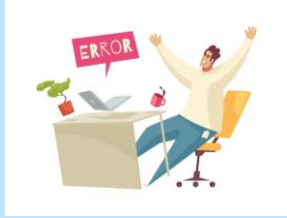
## Parliamo!

1. Ti è mai capitato di chiamare un numero verde? Per cosa?
2. Hai avuto belle o brutte esperienze con gli operatori dei call center?
3. Ti agita l'idea di parlare al telefono in un'altra lingua?



Pronto?

## » Scenari



Cosa diresti al telefono per descrivere il tuo problema?



Chi chiameresti? Cos'è successo?



Chi devi chiamare in questa situazione di emergenza? Cosa devi dire?

## ★ Curiosità

In Italia i numeri verdi iniziano sempre con 800 e seguiti da numeri in coppia. Solitamente sono gratuiti. Per quanto riguarda invece i numeri di emergenza essi sono:

- 118 per l'ambulanza
- 112 per la polizia
- 115 per i vigili del fuoco

All'interno dell'UE però il 112 rappresenta il numero di emergenza generale in tutti gli Stati dell'Unione.

Pronto?

## ★ Italiano divertente



*Pronto?*

Le prime reti telefoniche consentivano ai due interlocutori di sentirsi solo tramite i collegamenti che venivano effettuati attraverso i centralini. Le centraliniste dicevano “pronto” per dare il via libera alla conversazione.



Pronto?

## **Compiti a casa**

Inventa delle frasi con i 3 usi di “qualunque” e indica quale stai usando:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Pronto?

# Risposta ai compiti



Risposte libere.



**FLEXI CLASSES**  
LTL LANGUAGE SCHOOL

This study material was created by LTL Flexi Classes and can be used for free by anyone who wants to learn this beautiful language.

## **LEARN, TRAVEL, AND LIVE THE LANGUAGE (LTL)**

**Want to learn another language?**

**Vietnamese** [www.flexiclassess.com / online-vietnamese-courses](http://www.flexiclassess.com/online-vietnamese-courses)

**Korean** [www.flexiclassess.com / online-korean-courses](http://www.flexiclassess.com/online-korean-courses)

**Mandarin** [www.flexiclassess.com / online-chinese-courses](http://www.flexiclassess.com/online-chinese-courses)

**Hokkien** [www.flexiclassess.com / online-hokkien-courses](http://www.flexiclassess.com/online-hokkien-courses)

**Shanghainese** [www.flexiclassess.com / online-shanghainese-courses](http://www.flexiclassess.com/online-shanghainese-courses)

**Cantonese** [www.flexiclassess.com / online-cantonese-courses](http://www.flexiclassess.com/online-cantonese-courses)

## **LEARN CHINESE IN CHINA**

**Beijing** [www.ltl-beijing.com](http://www.ltl-beijing.com)

**Taipei** [www.ltl-taiwan.com](http://www.ltl-taiwan.com)

**Shanghai** [www.ltl-shanghai.com](http://www.ltl-shanghai.com)

**Singapore** [www.ltl-singapore.com](http://www.ltl-singapore.com)

**All Destinations** [www.ltl-school.com](http://www.ltl-school.com)

**DO NOT MODIFY, EDIT, OR CHANGE THIS PDF**