

LETTERE COMMERCIALI 2.0

di Alessandra Salvaggio

IMPORTANTE



I fac-simile riportati nella Parte 2 del testo sono disponibili online e sono personalizzabili

N.B.: Nelle versioni digitali del volume tutti i rimandi interni (per es. da Sommario a Paragrafi) sono attivabili (link)

EDIZIONI
FAG
MILANO

Indice

PARTE 1 CONSIGLI DI SCRITTURA

1. Indicazioni generali

1.1 Come si scrive una lettera.....	19
1.1.1 La struttura di una lettera	19
1.1.2 Formule di esordio	21
1.1.3 Formule di chiusura	23
1.2 Specificità della comunicazione via e-mail	23
1.3 Qualche indicazione di stile.....	25
1.4 La Pec	25

2. Suggerimenti per scrivere bene

2.1 Gli accenti.....	27
2.1.1 À, È, Ì, Ò, Ù: l'accento sulle lettere maiuscole	27
2.1.2 Accento grave o accento acuto?	30
2.1.3 Accento sui monosillabi	30
2.2 I numeri	31
2.2.1 Separatore di migliaia	31
2.2.2 Le frazioni.....	31
2.2.3 I numeri ordinali	32
2.3 Le date	32
2.4 Uso del corsivo	32
2.5 L'apostrofo.....	33
2.6 Maiuscole e minuscole	34
2.7 La punteggiatura	34
2.7.1 Il punto	34
2.7.2 Due punti	35
2.7.3 La virgola.....	35
2.7.4 Punto e virgola.....	36
2.8 Parentesi	36
2.9 Virgolette	36

Indice

2.10 Le abbreviazioni più comuni.....	36
2.11 Installare lingue straniere.....	37
2.11.1 Word e app Windows	37
2.11.2 Android	38
2.11.3 iOS.....	38
3. Creare un set da scrittura personalizzato	
3.1 Modelli	39
3.1.1 Modificare un modello.....	44
3.2 Intestazioni e piè di pagina	45
3.3 La carta intestata.....	47
3.3.1 Intestazione e piè di pagina	48
3.3.2 Banda laterale.....	49
3.3.3 Filigrana	53
3.4 La busta	55
3.4.1 Creare i modelli di busta.....	56
3.4.2 Intestazione e piè di pagina	57
3.4.3 Banda laterale.....	59
3.4.4 Filigrana	60
3.5 Copertina fax.....	62
4. Mandare una lettera a più destinatari	
4.1 La stampa unione	67
4.1.1 Creare un archivio di indirizzi	68
4.1.2 Creare il documento da stampare in più copie.....	71
4.1.3 Selezionare l'origine dei dati da utilizzare.....	72
4.1.4 Inserire nel documento i segnaposto per i dati	73
4.1.5 Completare l'unione: creare i documenti uniti o le stampe...	76
4.2 E-mail	78
4.3 Le buste	78
4.4 Stampare etichette per le buste.....	81
4.5 I contatti di Gmail	82
4.5.1 Stampa unione direttamente da Gmail	83
4.6 Creare gruppi di utenti per l'invio di e-mail	85
4.6.1 Outlook.....	86
4.6.2 Gmail	87
4.6.3 Android.....	87
4.6.4 iOS	88

5. Trucchi e consigli con Word

5.1 Spaziatura fra paragrafi e interlinea.....	92
5.1.1 Modificare lo stile.....	95
5.2 Tabulazioni	97
5.3 Elenchi	100
5.3.1 Elenchi puntati.....	102
5.3.2 Elenchi numerati	104
5.3.3 Elenchi strutturati	107
5.3.4 Rimuovere un elenco.....	108
5.4 Tabelle.....	108
5.4.1 Selezionare la tabella e i suoi elementi.....	111
5.4.2 Formattare una tabella	112
5.4.3 Modificare la struttura di una tabella: aggiungere righe o colonne	117
5.4.4 Eliminare righe o colonne.....	118
5.4.5 Ordinare il contenuto delle tabelle	118
5.4.6 Effettuare calcoli in una tabella	120
5.5 Caratteri speciali.....	121
5.6 Parti rapide.....	122
5.7 Il correttore ortografico.....	123

6. Gestire le e-mail

6.1 Archiviare le e-mail in cartelle.....	125
6.1.1 Outlook.....	125
6.1.2 Gmail	127
6.2 Regole.....	128
6.2.1 Outlook.....	129
6.2.2 Gmail	130
6.3 Fuori sede	131
6.3.1 Outlook.....	131
6.3.2 Gmail	137
6.4 Firma automatica.....	137
6.4.1 Outlook.....	137
6.4.2 Gmail	138
6.5 La casella Pec.....	140

**PARTE 2
LE LETTERE**

7. Presentarsi a nuovi clienti e proposte di collaborazione

7.1 Proposta di partnership	143
7.2 Presentarsi a un potenziale cliente	147
7.3 Contattare i clienti che non fanno ordini da un po'.....	148

8. Richieste e primi contatti

8.1 Richiesta di materiale illustrativo.....	151
8.2 Richiesta di un rivenditore vicino a noi	153
8.3 Contatto in seguito ad una fiera	154
8.4 Richiesta di aiuto o consiglio.....	155
8.5 Richiesta di campioni	156
8.6 Richiesta condizioni di pagamento e termini di consegna	158
8.7 Richiesta variazione delle condizioni di vendita	160
8.8 Richiesta di visita di un rappresentate	160
8.9 Richiesta di indirizzo corretto.....	161
8.10 Richiesta indirizzo PEC	162
8.11 Richiesta liberatoria.....	162
8.12 Richiesta orari di apertura.....	164

9. Preventivi

9.1 Richiesta di preventivo	165
9.2 Lettera di accompagnamento al preventivo	167

10. Ordini

10.1 Ordine in seguito a preventivo.....	171
10.2 Modulo di ordine.....	175
10.2.1 Lettera di accompagnamento ad un modulo d'ordine	176
10.3 Conferma dell'ordine	177
10.3.1 Conferma ad un ordine scritto.....	177
10.3.2 Conferma ad un ordine telefonico	179
10.3.3 Conferma ad un ordine da un sito Internet	179
10.3.4 Conferma d'ordine pagamento con lettera di credito	181
10.4 Rifiuto di un ordine.....	182
10.5 Problemi con l'evasione di un ordine.....	183
10.5.1 Ritardo per difficile reperibilità della merce ordinata	183
10.5.2 Ritardo per pausa estiva.....	184
10.5.3 Impossibilità di consegnare uno o più prodotti, perché	

non più disponibili.....	184
10.6 Cancellazione di un ordine	185
10.7 Cancellazione di un ordine per ritardo consegna	186
10.8 Modifica di un ordine	187
10.9 Avviso spedizione	188
10.9.1 Avviso di spedizione parziale.....	189
11. Pagamenti e fatture	
11.1 Richiesta invio fattura e dati per il pagamento	194
11.1.1 Richiesta fattura non pervenuta	195
11.2 Autorizzazione all'invio di fatture via e-mail	196
11.3 Lettera di accompagnamento invio fattura.....	198
11.3.1 Lettera accompagnante fattura con tratta.....	199
11.3.2 Lettera di accompagnamento invio fattura <i>proforma</i>	200
11.4 Errori nelle fatture	201
11.4.1 Segnalazione errore nell'intestazione della fattura	201
11.4.2 Comunicazione errore di numerazione.....	202
11.4.3 Segnalazione errore nell'importo di una fattura.....	203
11.4.4 Comunicazione errore nell'importo di una fattura	205
11.5 Solleciti di pagamento	206
11.5.1 Ultimo sollecito di pagamento.....	210
11.5.2 Interessi di mora	211
11.5.3 Tratta non pagata	213
11.6 Richieste	214
11.6.1 Richiesta di dilazione pagamento	214
11.6.2 Richiesta di rateizzazione pagamento.....	217
11.6.3 Richiesta di pagamento anticipato	218
11.6.4 Richiesta di pagamento parziale	219
11.6.5 Richiesta sospensione pagamento	221
11.7 Comunicazioni	222
11.7.1 Emissione ricevuta bancaria.....	222
11.7.2 Pagamento effettuato	222
11.7.3 Pagamento effettuato dopo sollecito	223
11.8 Estratti conto.....	224
11.8.1 Richiesta estratto conto	224
11.8.2 Invio estratto contro.....	225
11.8.3 Pagamento effettuato in seguito a estratto contro	226
11.8.4 Richiesta correzione estratto conto sbagliato	226
11.9 Ricevute di pagamento.....	227

12. Comunicazioni

12.1 Cambio referenti.....	229
12.2 Nuove aperture e chiusure	234
12.3 Trasferimenti	236
12.4 Cambi di denominazione e trasformazione del tipo di azienda..	240
12.4.1 Cambio di ragione sociale.....	240
12.4.2 Trasformazione in società.....	241
12.4.3 Incorporazione di società.....	242
12.4.4 Cessione di un ramo di azienda	244
12.4.5 Liquidazione azienda.....	245
12.4.6 Scissione societaria	246
12.5 Variazioni delle condizioni di vendita.....	247
12.5.1 Variazione delle condizioni di pagamento.....	247
12.5.2 Aumento dei prezzi	248
12.5.3 Diminuzione dei prezzi.....	249
12.5.4 Nuova soluzione più economica della precedente.....	249
12.5.5 Cessazione produzione di un prodotto.....	251
12.6 Problemi con la fornitura di servizi	251
12.6.1 Mancato servizio.....	251
12.6.2 Sospensione servizio per manutenzione.....	252
12.7 Chiusure.....	254
12.8 Momenti di vita aziendale	255
12.9 Visite.....	257
12.9.1 La visita di un agente o rappresentante.....	257
12.9.2 Visita del direttore	259
12.9.3 Visita tecnico	259
12.10 Nuova grafica	260

13. Promozioni

13.1 Sconto punti	263
13.2 Sconto compleanno.....	264
13.3 Sconto per rinnovo locali	264
13.4 Campagna promozionale	265
13.4.1 Sconto del 40%	265
13.4.2 Offerta stock prodotti di fine serie	265
13.4.3 Accettare l'offerta	266
13.4.4 Accettare l'offerta richiedendo di visionare i prodotti	266
13.4.5 Declinare l'offerta	267
13.4.6 Offerte di condizioni di pagamento vantaggiose	267

13.4.7 Offerta rivolta a clienti che non ordinano da un po'	267
13.4.8 Vendite natalizie anticipate	268
13.4.9 Offerta per storico ordini consistente	269
13.4.10 Pagamento rateale	269
13.4.11 Nuova apertura	270
13.5 Messaggi promozionali periodici.....	270
13.5.1 Offerta dopo le vacanze.....	270
13.5.2 Offerta mensile.....	271
14. Offerte di servizi e prodotti	
14.1 Offerta di servizi informatici.....	273
14.2 Offerta di servizi di traduzione.....	274
14.3 Offerta servizi di pulizia	275
14.4 Offerta servizi di ristorazione.....	276
14.5 Offerta di servizi di viaggi d'affari e trasferte	277
14.6 Offerta di servizi di export	277
14.7 Offerta di servizi pubblicitari	278
14.8 Offerta di servizi di gestione del personale.....	279
14.9 Offerta servizi di recupero crediti.....	280
14.10 Offerta di servizi di organizzazione eventi	281
14.11 Offerta di servizi fotografici	281
14.12 Offerta di servizi gestione flotta auto aziendale	282
14.13 Offerta di servizi di rigenerazione toner e cartucce stampanti .	283
14.14 Offerta forniture cancelleria.....	284
14.15 Offerta forniture macchine automatiche caffè	285
15. Appuntamenti	
15.1 Richieste di appuntamento	287
15.1.1 Da un potenziale cliente/collaboratore.....	287
15.1.2 Da un venditore	288
15.1.3 Risposta a una richiesta di appuntamento	288
15.2 Conferma dell'appuntamento.....	288
15.3 Richiesta di spostamento	289
15.4 Reminder di un appuntamento	290
15.5 Scuse per aver mancato un appuntamento.....	290
16. Reclami, scuse, lamenti e richieste di rimborso	
16.1 Problemi con le consegne.....	294
16.1.1 Ritardo.....	294

Indice

16.1.2 Mancata consegna	296
16.1.3 Pezzi rotti	298
16.1.4 Fornitura non conforme all'ordine	300
16.1.5 Consegna di materiale diverso da quello scelto nel catalogo	301
16.1.6 Imballo difettoso e merce danneggiata	302
16.2 Reclami per servizi Internet/telefonia	304
16.2.1 Reclamo per servizio con qualità inferiore a quella garantita dal contratto	304
16.2.2 Richieste varie	305
16.2.3 Bollette eccessive	306
16.2.4 Servizi non richiesti	307
16.2.5 Ritardi o disagi nell'erogazione di un servizio	307
16.2.6 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero	310
16.3 Mezzi di trasporto	311
16.3.1 Ritardi	311
16.3.2 Negato imbarco per overbooking o cancellazione del volo	313
16.3.3 Smarrimento bagagli	314
16.4 Alberghi e vacanze	317
16.5 Poste e spedizioni	317
16.6 Questioni di condominio	319
16.6.1 Rumori molesti	319
16.6.2 Barbecue	320
16.6.3 Fumo in ascensore	321
16.6.4 Animali	322
16.6.5 Lavori urgenti	322
17. Disdette	
17.1 Disdetta generica	325
17.2 Abbonamento di una rivista	326
17.3 Acquisto fuori dai locali commerciali	326
17.4 Disdetta contratto di manutenzione	327
17.5 Disdetta in caso di morte del titolare	327
17.5.1 Sky/ Mediaset Premium	328
17.5.2 Servizi telefonia	328
17.5.3 Servizi di fornitura gas, elettricità, acqua	329
17.5.4 Affitto	330
17.6 Affitto	330
17.6.1 Disdetta da parte dell'inquilino	330
17.6.2 Disdetta da parte del proprietario	331

17.7 Disdetta delle forniture di energia elettrica, gas, acqua potabile.	333
17.8 Disdetta carta di credito	333
18. Il lavoro	
18.1 Offerte di lavoro.....	335
18.2 Lettera di accompagnamento al curriculum.....	336
18.2.1 In risposta all'annuncio su un giornale.....	337
18.2.2 Suggerimento di un conoscente comune.....	338
18.2.3 Autocandidatura.....	339
18.3 Curriculum vitae	341
18.4 Invito a colloqui di lavoro.....	345
18.5 Lettere di referenze	347
18.5.1 Chiedere una lettera di referenze	347
18.5.2 La lettera di referenze	348
18.5.3 Ringraziamento per una lettera di referenze.....	349
18.6 Congedo matrimoniale.....	349
18.6.1 Richiesta.....	350
18.6.2 Risposta.....	350
18.7 Le ferie.....	351
18.7.1 Richiesta compilazione piano ferie	351
18.7.2 Richiesta ferie.....	352
18.7.3 Comunicazione chiusura aziendale/ferie collettive.....	352
18.8 Permessi	353
18.8.1 Richiesta di permesso	353
18.8.2 Risposta positiva.....	354
18.8.3 Risposta negativa	354
18.9 Maternità	354
18.9.1 Risposo per allattamento	355
18.10 Erogazione di premio.....	356
18.11 TFR.....	357
18.11.1 Richiesta di anticipo TFR.....	357
18.11.2 Concessione anticipo TFR.....	357
18.11.3 Quietanza per anticipo TFR	358
18.12 Ringraziamento per pensionamento	358
18.13 Dimissioni	359
18.14 Lettere di saluti	359
18.14.1 Salutare i colleghi per cambio lavoro	359
18.14.2 Salutare i colleghi quando si va in pensione.....	360
18.14.3 Salutare i clienti quando si va in pensione	361

19. Riunioni

19.1 Convocazione di una riunione	363
19.2 Risposta	364
19.2.1 Conferma	365
19.2.2 Conferma formale	365
19.2.3 Impossibilità di partecipare	365
19.2.4 La riunione non può essere spostata	366
19.3 Promemoria	366
19.4 Verbale	367

20. Per un sito Internet

20.1 Copyright	369
20.2 Diritto di recesso.....	369
20.3 Privacy e cookies	370
20.4 Pagamenti.....	374
20.5 Foro di competenza	375

21. E-mail

21.1 Fuori sede.....	377
21.2 Dismissione indirizzo e-mail	378
21.3 E-mail automatica	378
21.4 Confidentiality Disclaimer.....	379
21.5 Newsletter.....	380
21.6 Non stampare e-mail inutili.....	381

22. Inviti

22.1 Convegni o eventi	383
22.1.1 Invito ad un convegno	383
22.1.2 Evento sportivo	385
22.1.3 Degustazione nuovi prodotti.....	386
22.2 Fiera.....	386
22.3 Inaugurazione	387
22.4 Festa di Natale	389
22.5 Festa per momento importante nella vita di una azienda.....	390

23. Assicurazioni

23.1 Primo contatto con assicurazione.....	393
23.2 Proposta di polizza assicurativa	394
23.3 Avviso di scadenza polizza	395

23.4 Denuncia sinistro	396
23.5 Richiesta revisione del contratto	397
23.6 Revoca e disdetta	398
23.6.1 Disdetta polizza auto	398
23.6.2 Disdetta polizza casa	399
23.6.3 Revoca proposta di polizza assicurativa.....	399
23.7 Reclamo presso ISVAP	400
23.8 Riscatto della polizza vita	400
24. Ringraziamenti	
24.1 Ringraziare per la segnalazione di un errore/problema	403
24.2 Ringraziare per essere stati citati o "linkati"	404
24.3 Ringraziare per un omaggio.....	405
24.4 Ringraziare per la assistenza ottenuta.....	406
24.5 Ringraziare per un obiettivo raggiunto.....	406
25. Partecipazioni	
25.1 Lettere di condoglianze	409
25.1.1 Condoglianze a collega	409
25.1.2 Condoglianze ad un amico	410
25.1.3 Condoglianze a cliente	410
25.1.4 Telegrammi	411
25.1.5 Ringraziamento.....	412
25.2 Congratulazioni	412
25.2.1 Congratulazioni per una promozione.....	412
25.2.2 Congratulazioni per un matrimonio.....	413
25.2.3 Congratulazioni per una nascita	414
25.3 Annunci	414
25.3.1 Un matrimonio	414
25.3.2 Una nascita	415
25.4 Auguri per le feste.....	415
26. Viaggi, convegni e trasferte	
26.1 Viaggi di affari	417
26.1.1 Organizzare un meeting presso un albergo	417
26.1.2 Organizzare una conferenza o un seminario presso un albergo	419
26.1.3 Prenotare un albergo per un ospite in visita	419
26.1.4 Comunicare una prenotazione.....	421

Indice

26.2 Viaggi privati.....	422
26.2.1 Prenotare un albergo per una famiglia.....	422
26.2.2 Conferma di una prenotazione.....	423
26.2.3 Prenotare un appartamento.....	424
26.3 Trasporti.....	425
26.3.1 Traghetti.....	425
26.3.2 Aerei	426
26.3.3 Noleggiare una macchina	426
Indice alfabetico (Parte 1: Consigli di scrittura).....	427