
Lettere commerciali 2.0 in inglese

di Alessandra Salvaggio e Francesca D'Urso

IMPORTANTE

→ PDF

Il volume è disponibile anche in versione pdf

→ BOOKSITE

I fac-simile riportati nel testo sono disponibili online e sono personalizzabili

Le istruzioni per scaricare i file sono a pag. **432**

EDIZIONI
FAG
MILANO

Sommario

Parte I La corrispondenza inglese

Capitolo 1

La lettera e le sue parti

1.1	Intestazione	22
1.2	Formule di apertura	23
1.3	Corpo della lettera: introduzione, testo e conclusione	30
1.4	Formule di chiusura	31

Capitolo 2

Altri documenti: Fax	39
-----------------------------------	----

Capitolo 3

Altri documenti: Promemoria	43
--	----

Capitolo 4

Lo stile

4.1	La punteggiatura	46
4.2	Consigli vari.....	48

Parte II **Esempi di lettere**

Capitolo 5

Richieste e risposte (*Enquiries and replies*)

5.1	Richieste (Requests).....	51
5.2	Risposte (Replies).....	61
5.3	Espressioni utili (useful expressions).....	68
5.3.1	Frase di apertura (Opening statements)....	68
5.3.2	Frase di chiusura (Concluding statements) ..	72
5.3.3	Parole utili (Useful words).....	74

Capitolo 6

Transazioni commerciali (*Commercial transactions*)

6.1	Primo contatto (First contact).....	75
6.1.1	Proposta di partnership (Proposal for a business partnership).....	75
6.1.2	Presentarsi a un potenziale cliente (Presenting yourself to a prospective client)	81

6.1.3	Proposta commerciale (Business proposal).....	84
6.2	Richiesta di preventivo (Request for a quotation)	86
6.3	Gli ordini (Orders)	91
6.3.1	Ordine (Making an order)	91
6.3.2	Conferma d'ordine (Confirming an order)..	97
6.3.3	Problemi con un ordine (Problems with an order)	100
6.3.4	Avviso di spedizione (Notification of delivery).....	103
6.3.5	Modifica e cancellazione di un ordine (Amending or cancelling an order)	104
6.4	Documenti ufficiali (Official Documents)	108
6.4.1	Polizza di carico (Bill of Lading)	108
6.4.2	La fattura (Invoices).....	110
6.4.3	Fattura pro forma (Pro Forma Invoice)	115
6.5	I contratti (Contracts)	115
6.6	Pagamenti (Payments)	130
6.6.1	Estratto conto e richiesta di saldo (Account statements and requesting settlement of account) ..	130
6.6.2	Richiesta di accettare una tratta (Request to accept a draft)	135
6.6.3	Gestione di una apertura di credito presso una banca a favore di un fornitore (Dealing with opening a line of credit at a bank to pay a supplier)	138
6.6.4	Richiesta di dilazione di un pagamento (Requesting a postponement of a payment).....	144

6.7	Incoterms.....	146
6.8	Forme di pagamento (Methods of payment)	148
6.9	Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	149

Capitolo 7 **Per un sito Internet**

7.1	Diritto di recesso (Right of Withdrawal).....	155
7.2	GDPR	156
7.3	Pagamenti (Payment)	159
7.4	Foro di competenza (Place of Jurisdiction)	162
7.5	Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	163

Capitolo 8 **Scuse e lamentele** ***(Apologising and Complaining)***

8.1	Lamentela per un mancato pagamento (Complaining about a missing payment)	167
8.2	Problemi con le consegne (Problems with delivery)..	178
	8.2.1 Ritardo (Delayed delivery)	178
	8.2.2 Mancata consegna (Non-delivery)	182
	8.2.3 Pezzi rotti (Damaged goods)	186
	8.2.4 Fornitura non conforme all'ordine (Delivery of wrong goods)	189
8.3	Scuse varie (Miscellaneous apologies)	192

8.4	Parole e espressioni utili (Useful words and expressions)	196
-----	--	-----

Capitolo 9 **Riunioni (*Meetings*)**

9.1	Convocazione di una riunione (Convening a meeting).....	199
9.2	Risposta (Replying).....	203
9.3	Promemoria (Reminder).....	207
9.4	Verbale (Minutes of a Meeting).....	208
9.5	Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	214

Capitolo 10 **Comunicazioni generali (*General Announcements*)**

10.1	Cambiamento di sede e nuovi referenti (Change of address and new appointments).....	215
10.2	Chiusura di una filiale (Closure of a branch)	222
10.3	Comunicare un disservizio, la momentanea cessazione del servizio o una assenza (Announcing a cancellation, a temporary service interruption and absence of usual business contact)	224
10.3.1	Comunicare la propria assenza (Announcing being out of the office).....	224

10.3.2	Comunicare la temporanea sospensione di un servizio (Announcing a temporary service interruption).....	226
10.4	Disdette (Cancellations and terminations).....	231
10.4.1	Disdetta contratto di affitto (Termination of a tenancy agreement).....	231
10.4.2	Disdetta utenza telefonica (Cancellation of a telephone service).....	234
10.4.3	Disdetta abbonamento rivista (Cancellation of a subscription to a magazine).....	236
10.4.4	Disdetta abbonamento palestra (Cancellation of gym membership).....	238
10.5	Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions).....	240

Capitolo 11

Partecipazioni (*Letters of Goodwill*)

11.1	Lettere di condoglianze (Letters of condolence).....	241
11.2	Congratulazioni (Letters of Congratulation).....	247
11.2.1	Congratulazioni per una promozione (Congratulations on a promotion).....	248
11.2.2	Congratulazioni per un matrimonio (Congratulations on a marriage).....	249
11.2.3	Congratulazioni per una nascita (Congratulations on a birth).....	251
11.3	Annunci (Announcements).....	252
11.3.1	Un matrimonio (A marriage).....	252

11.3.2	Una nascita (A birth)	253
11.3.3	Auguri per le feste (Season greetings)	255
11.4	Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	256
11.4.1	Ringraziare (Expressing thanks)	256
11.4.2	Congratulazioni (Congratulating)	256
11.4.3	Condoglianze (Condolences)	257
11.4.4	Auguri (Best wishes)	258

Capitolo 12

Viaggi e convegni (*Travelling*)

12.1	Viaggi di affari (Business travel)	259
12.1.1	Organizzare un meeting presso un albergo (Organising a business meeting in a hotel)	260
12.1.2	Organizzare una conferenza o un seminario presso un albergo (Organising a conference or seminar in a hotel)	263
12.1.3	Prenotare un albergo per un ospite in visita (Booking a hotel on behalf of a visiting guest) ..	265
12.1.4	Comunicare una prenotazione (Informing someone of a booking)	270
12.2	Viaggi privati (Personal travel)	272
12.2.1	Prenotare un albergo per una famiglia (Booking a hotel for a family)	272
12.2.2	Conferma di una prenotazione (Confirming a booking)	276

12.2.3 Prenotare un appartamento (Booking an apartment).....	278
12.3 Trasporti (Transport).....	282
12.3.1 Traghetti (Ferries).....	282
12.3.2 Aerei (Flights).....	285
12.3.3 Noleggiare una macchina (Hiring a car)..	287
12.4 Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	291
12.5 Tipi di auto (Types of cars)	293

Capitolo 13

Lavoro (*Employment*)

13.1 Offerte di lavoro (Job offers)	295
13.2 Lettera di presentazione (Cover Letter)	298
13.2.1 Risposta all' annuncio su un giornale (Applying for an advertised position)	300
13.2.2 Suggerimento di un conoscente comune (Applying using a suggestion by an acquaintance)..	304
13.3 Curriculum vitae	306
13.4 Lettere per colloquio (Interview letters).....	321
13.5 Lettere di referenze (Reference letters).....	326
13.6 Dimissioni (Resignation letter).....	333
13.7 Lettere di saluti (Farewell letters)	335
13.8 Parole ed espressioni utili (Useful words and expressions)	343

Parte III Scrivere le e-mail

Capitolo 14 Le e-mail

14.1	Stile e linguaggio	348
14.1.1	Indicare chiaramente l' oggetto della mail .	349
14.1.2	Aprire le mail con un saluto e concluderle con una formula di chiusura e con il vostro nome/firma	350
14.1.3	Confidentiality Disclaimer.....	357
14.1.4	Usare una buona formattazione	360
14.1.5	Fare attenzione a grammatica e punteggiatura	360
14.2	Evitare i CC al mondo intero.....	366
14.3	Rispondere a una e-mail	370
14.3.1	Rispondere solo a chi serve.....	370
14.4	Fuori sede (Out of office).....	372
14.5	Regole di buon senso e buona educazione	375
14.5.1	Evitare la conferma di ricezione o lettura ..	375
14.5.2	Non copiare un messaggio o un allegato senza permesso	376
14.5.3	Non marcare tutti i messaggi come urgenti..	376
14.5.4	Evitare di scrivere tutto in maiuscole	376
14.5.5	Non allegare file inutili o troppo grossi.....	377
14.6	Legge sulla privacy.....	377

Parte IV Appendici

Capitolo 15

Il linguaggio telefonico

15.1	Chiamate in uscita (Outgoing calls).....	387
15.1.1	Identificarvi (Identifying yourself).....	387
15.1.2	Chiedere di parlare con qualcuno (Asking to speak to someone).....	388
15.1.3	Spiegare il motivo della chiamata (Explaining why you are telephoning).....	388
15.1.4	Mostrare di aver capito e chiedere aiuto (Showing understanding and asking for help)	388
15.1.5	Lasciare un messaggio (Leaving a message).....	389
15.1.6	Ringraziare (Thanking).....	389
15.1.7	Terminare la telefonata (Ending the call) .	390
15.2	Chiamate in ingresso (Incoming calls).....	390
15.2.1	Identificare la tua Azienda dal centralino (Identifying your company from the switchboard)..	390
15.2.2	Presentarti quando si risponde al telefono (Identifying yourself when you pick up the phone) .	390
15.2.3	Aiutare la persona che chiama (Helping the caller)	391
15.2.4	Chiedere alla persona che chiama di presentarsi (Asking for the caller's identification).....	391

15.2.5 Chiedere ulteriori informazioni (Asking for further information).....	391
15.2.6 Passare la chiamata (Connecting the caller)	392
15.2.7 Spiegare che qualcuno non è disponibile (Explaining that someone is not available)	392
15.2.8 Offrire soluzioni alternative (Alternative actions).....	393
15.2.9 Rispondere a dei ringraziamenti (Responding to thanks)	393
15.2.10 Confermare informazioni (Confirming Information).....	394
15.2.11 Concludere la telefonata (Ending the call)	394
15.2.12 Lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica (Leaving a voice mail/message on an answering machine)	394
15.2.13 Ascoltare un messaggio sulla segreteria telefonica (Listening to an answering machine) ...	395
15.3 Parlare al telefono: alcuni consigli pratici (Talking on the telephone: practical tips)	396
15.3.1 Fare lo spelling (Spelling).....	397
Capitolo 16	
Abbreviazioni	399

Capitolo 17

Unità di misura inglesi e americane

17.1	Unità di lunghezza (Units of Length)	404
17.2	Unità di superficie (Units of Area)	404
17.3	Unità di volume (Units of Volume)	404
17.4	Unità di capacità per liquidi (Units of capacity for liquids)	405
17.5	Unità di massa (Units of weight)	405

Capitolo 18

I titoli	407
-----------------------	-----

Capitolo 19

I reparti di una azienda	411
---------------------------------------	-----

Capitolo 20

Phrasal verbs - Commercial English	413
---	-----

Capitolo 21

Webliografia

21.1	Grammatiche inglesi	429
21.2	Corrispondenza	429
21.3	Il lavoro	430
21.4	Inglese commerciale	430
21.5	L'inglese al telefono	431

PDF e Booksite: istruzioni per l'uso	432
---	-----