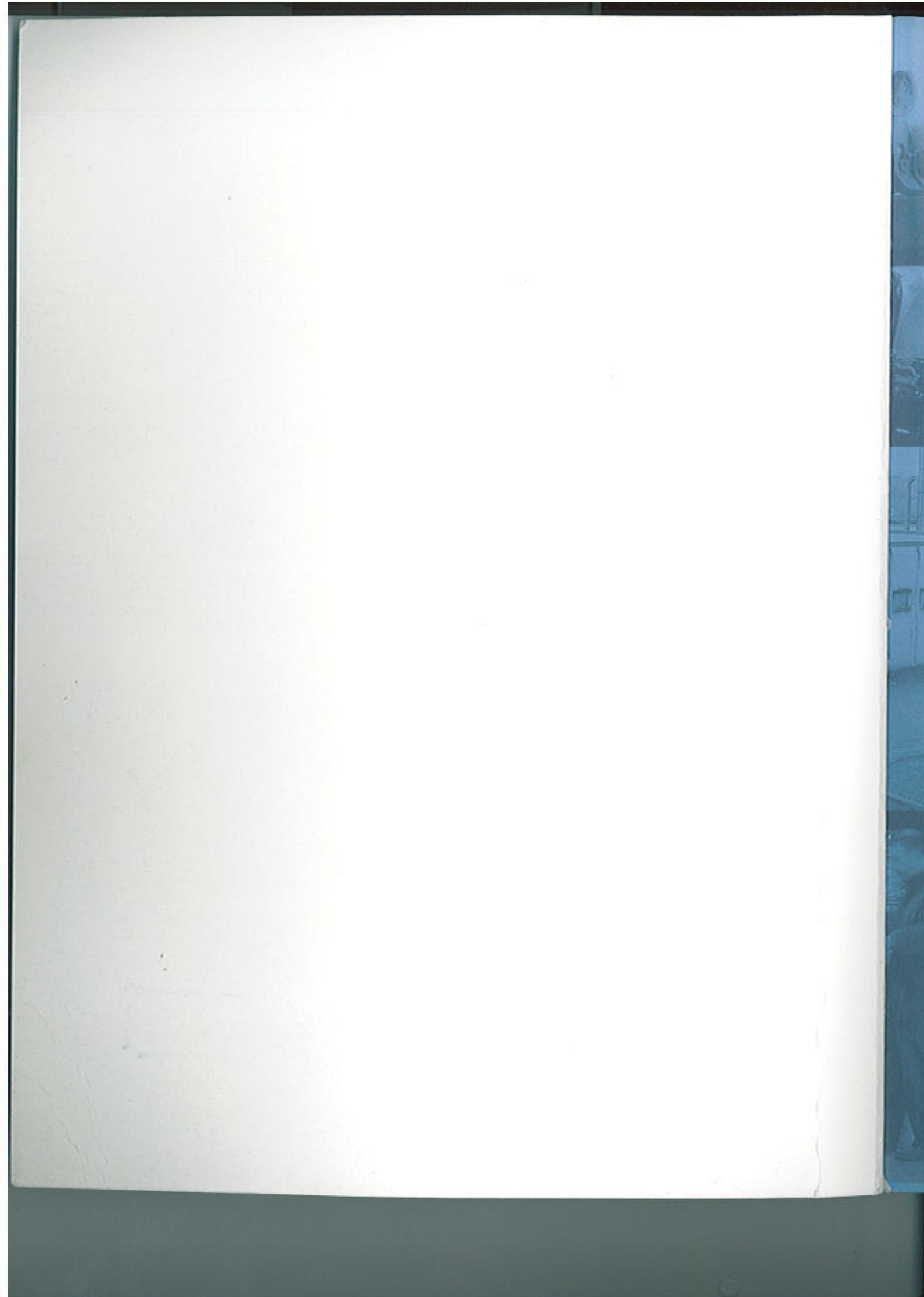


Guerra Edizioni

L'ITALIANO IN AZIENDA

giovanna pelizza

marco mezzadri

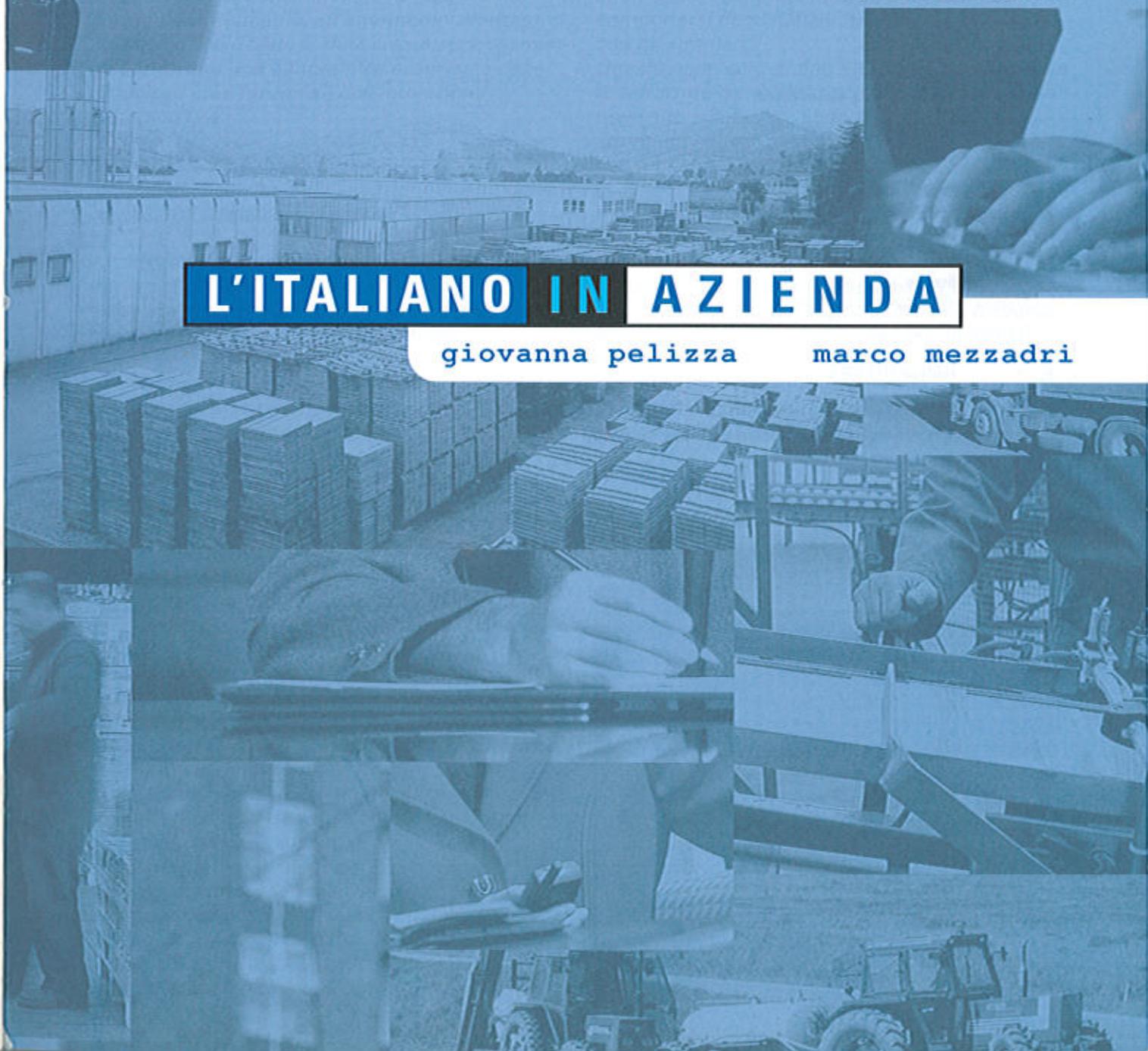




Guerra Edizioni

L'ITALIANO IN AZIENDA

giovanna pelizza marco mezzadri



www.italianoinazienda.it

Autori

Giovanna Pelizza, Marco Mezzadri

Progetto grafico e copertina

*Keen s.r.l.
Silvia Bistacchia*

Impaginazione

Andrea Bruni

Disegni

Donatella Marri

Stampa

Guerra guru s.r.l. - Perugia

ISBN 88-7715-552-3

I edizione

© Copyright 2002 Guerra Edizioni - Perugia

Proprietà letteraria riservata.

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi microfilm e le copie fotostatiche), sono riservati per tutti i paesi.

Gli autori e l'editore sono a disposizione degli aventi diritto con i quali non è stato possibile comunicare nonché per involontarie omissioni o inesattezze nella citazione delle fonti dei brani o immagini riprodotte nel presente volume.

Guerra Edizioni

via Aldo Manca, 25 - Perugia (Italia) - tel. +39 075 5289090 - fax +39 075 5288244
e-mail: geinfo@guerra-edizioni.com - www.guerra-edizioni.com

www.italianoinazienda.it

Il testo si rivolge sia a studenti che a professionisti stranieri con conoscenze linguistiche a partire dal livello pre-intermedio che intendano acquisire le basi del linguaggio degli affari e del commercio e le conoscenze culturali necessarie per un'interazione efficace nel contesto lavorativo delle aziende italiane.

Può essere utilizzato sia come testo di base per un corso di italiano per gli affari e per il commercio, sia come strumento di supporto per il linguaggio settoriale in corsi di italiano dal livello pre-intermedio, all'intermedio/avanzato. La struttura del testo è stata creata appositamente per fornire una panoramica esauriente delle principali aree funzionali dell'interazione commerciale.

Le 12 unità si sviluppano attorno a quattro sillabi principali: il sillabo delle situazioni, quello delle abilità, del lessico e della cultura degli affari.

Situazioni: ogni singola unità affronta un tema specifico che nasce dalle situazioni che si possono creare all'interno di diverse ditte italiane e sviluppa funzioni specifiche.

Abilità: le situazioni e le funzioni presentate sono legate allo sviluppo delle abilità linguistiche applicate a un contesto commerciale. Vengono trattate sia le abilità scritte che orali. Grande rilevanza hanno all'interno di questo sillabo la lettura e la scrittura di lettere, fax, ed e-mail commerciali e di altre tipologie di scrittura tipiche del contesto aziendale: prendere messaggi, scrivere relazioni, ecc. Tutte queste tipologie di scrittura sono trattate all'insegna dell'essenzialità, evitando ogni forma di inutili doppioni lessicali, strutturali, ecc.

Il testo dedica molto spazio all'abilità di ascolto e alla comunicazione orale, sia sviluppando, in tutte le sue componenti, un sillabo nel sillabo, quello dell'italiano commerciale al telefono, sia, altro sillabo nel sillabo, affrontando in maniera sistematica aspetti della comunicazione orale determinati da situazioni particolari del contesto commerciale: ad esempio fare presentazioni orali, negoziare, ecc.

I testi presentati, sia orali che scritti, potranno essere utilizzati anche da studenti di livello superiore, grazie al costante lavoro legato all'acquisizione e al consolidamento delle strategie di ascolto e di lettura.

Lessico: il testo porta lo studente ad acquisire il lessico commerciale essenziale. Tutti i vocaboli e le espressioni tipici dell'italiano commerciale vengono presentati e utilizzati in contesto e vengono poi consolidati e riassunti in un'apposita sezione alla fine di ogni unità.

Cultura degli affari: come supporto a questi sillabi è stata inserita la civiltà. In questa sezione vengono affrontati temi relativi al mondo degli affari e dell'economia in Italia e al modo di comportarsi degli italiani nei rapporti di lavoro con gli stranieri.

Questo approccio di tipo antropologico permette di rafforzare gli aspetti sociolinguistici affrontati negli altri sillabi, fornendo allo studente gli strumenti culturali essenziali per poter interagire con gli italiani in maniera efficace.

Il testo non affronta volutamente aspetti di tipo grammaticale. Tuttavia in tutte le unità si trovano rimandi a strutture grammaticali di cui uno studente, non ancora in possesso di conoscenze intermedie della lingua, potrebbe aver bisogno. In questo modo si è inteso lasciare un ampio margine di libertà all'insegnante per affrontare questioni legate alla grammatica, utilizzando testi o materiali esterni a L'ITALIANO IN AZIENDA.



Questo libro fa parte del progetto **Retel**



Questo simbolo rimanda al sito www.italianoinazienda.it dove troverete attività, progetti, collegamenti, per un ulteriore sviluppo.



ascoltare



leggere



scrivere



parlare

unità	1	IN CERCA DI LAVORO	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Parliamo di lavoro Gli annunci Il colloquio di lavoro</i>	<i>Capire gli annunci Scrivere un curriculum e la lettera di accompagnamento Partecipare a un colloquio</i>	<i>La convocazione per il colloquio</i>
unità	2	ENTRIAMO IN AZIENDA	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Parliamo di un'azienda La struttura dell'azienda Primi contatti</i>	<i>Fare le presentazioni: - formale - informale I titoli Chiedere informazioni su un'azienda</i>	<i>Fissare un appuntamento: - iniziare la telefonata - la persona che si cerca non c'è - lasciare un messaggio</i>
unità	3	FACCIAMO PUBBLICITÀ	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>La Pubblicità Esigenze e caratteristiche principali di un prodotto</i>	<i>Capire la pubblicità Discutere e stabilire le esigenze Prendere decisioni insieme</i>	<i>Il numero che si chiama è sbagliato Lasciare un messaggio nella segreteria telefonica</i>
unità	4	PREPARARE UN VIAGGIO	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Programmare Organizzare Promemoria</i>	<i>Stabilire l'agenda degli impegni Prenotare il viaggio Memo Informazioni generali su un luogo</i>	<i>Telefonare all'agenzia o all'albergo La linea è disturbata Concludere la telefonata</i>
unità	5	IL VIAGGIO D'AFFARI	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>In viaggio All'aeroporto Cercando notizie La macchina Informazioni stradali Arrivo in albergo</i>	<i>Capire tutte le informazioni in viaggio Cercare informazioni</i>	<i>Iniziare la telefonata al cellulare Chiedere informazioni e prendere appunti</i>
unità	6	VISITA A UNA DITTA	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Accogliere un ospite Negoziare Preparare un ordine Al ristorante</i>	<i>Una discussione informale Una discussione formale Arrivare a un accordo</i>	<i>Lasciare un messaggio alla segretaria Chiedere un numero di telefono al servizio informazioni telefoniche Concludere la telefonata</i>

Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La lettera formale: la lettera di accompagnamento a un curriculum 1) Le intestazioni 2) La busta</i>	<i>Gli usi del presente indicativo Il passato prossimo</i>	<i>Il colloquio perfetto</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La lettera informale La lettera formale: - impostazione La circolare informativa via posta</i>	<i>Gli usi dell'imperfetto indicativo Stare+gerundio</i>	<i>Presentazioni: facciamo il punto</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>Richiesta di informazioni via posta e via fax Il fax Formule di conclusione</i>	<i>I pronomi</i>	<i>Culture a confronto</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La risposta alla richiesta di informazioni I fax di conferma</i>	<i>Gli usi del futuro</i>	<i>Questioni di tempo</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La richiesta informale di informazioni via mail</i>	<i>Condizionale presente</i>	<i>Cercando notizie sull'Italia</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>Il preventivo La lettera di ordine L'e-mail</i>	<i>Imperativo Imperativo con pronomi</i>	<i>Facciamo due chiacchiere</i>

unità	7	CONFRONTARE L'OFFERTA	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Confronti Grafici, diagrammi, tabelle Relazioni, presentazioni</i>	<i>Discussioni tra colleghi Arrivare ad un accordo</i>	<i>Prendere un messaggio Dare un altro numero di telefono Iniziare una telefonata</i>
unità	8	QUESTIONI DI SOLDI	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Metodi di pagamento I settori di attività e il personale</i>	<i>Settori di attività Rapporti formali e informali Gestire i rapporti</i>	<i>La persona che si cerca è occupata Richiamare più tardi Farsi richiamare</i>
unità	9	MERCI IN VIAGGIO	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Trasporti e imballaggi Organizzare la spedizione</i>	<i>Dare ordini e organizzare Controllo della qualità</i>	<i>Richiamare qualcuno che ti aveva cercato Concludere una telefonata</i>
unità	10	AFFRONTARE PROBLEMI	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Gestire i problemi Reclami e inconvenienti nella transazione commerciale</i>	<i>Problemi e soluzioni Reclami</i>	<i>Telefonata di lamentela</i>
unità	11	ANCORA SOLDI	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>Errori e problemi Sollecitare i pagamenti Fatturare Assicurazioni</i>	<i>Problemi con il personale Discutere e risolvere i problemi</i>	<i>La telefonata di scuse La telefonata di ringraziamento</i>
unità	12	A UNA FIERA	In ufficio	L'italiano al telefono
		<i>La presentazione Informazioni: domande e risposte Rapporti d'affari</i>	<i>Presentare un prodotto in una situazione formale Possibilità future</i>	<i>Una telefonata informale Linea disturbata</i>

Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La risposta all'ordine (conferma e impossibilità)</i>	<i>Comparativi e superlativi</i>	<i>Euroenglish</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>I pagamenti Rapporti con le banche</i>	<i>Pronomi relativi Aggettivi e pronomi interrogativi</i>	<i>Gesti</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>Spedizioni e trasporti</i>	<i>Futuro anteriore Trapassato prossimo</i>	<i>Status symbol</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>La lettera di reclamo La risposta al reclamo, soluzioni</i>	<i>Congiuntivo presente</i>	<i>Questione di toni</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>Solleciti e recupero crediti La fattura L'assicurazione</i>	<i>Congiuntivo imperfetto</i>	<i>L'ospite perfetto</i>
Corrispondenza commerciale	Grammatica	La cultura degli affari
<i>Iniziare e concludere una lettera formale</i>	<i>Periodo ipotetico</i>	<i>Italiani in viaggio</i>

1912

1912

[Faint, illegible text throughout the page]



in cerca di lavoro



unità 1 IN CERCA DI LAVORO

parliamo di lavoro



1



2



3



4



5



6



7



8

1 Ascolta le persone che parlano del loro lavoro e indica di quali mestieri si tratta.

2 Quale dei mestieri delle figure non hai sentito?

3 Quali degli aggettivi che seguono useresti per parlare di un lavoro?

- | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> interessante | <input type="checkbox"/> tirchio <i>stopy</i> | <input type="checkbox"/> stancante | <input type="checkbox"/> divertente | <input type="checkbox"/> noioso |
| <input checked="" type="checkbox"/> remunerativo | <input type="checkbox"/> leggero <i>problemny</i> | <input type="checkbox"/> triste | <input type="checkbox"/> malpagato | <input type="checkbox"/> salato <i>uszypliny</i> |
| <input type="checkbox"/> ricercato | <input type="checkbox"/> umido | <input type="checkbox"/> dimenticato | <input type="checkbox"/> stabile <i>stabilny</i> | <input type="checkbox"/> suntuoso <i>wystawony, okazaly</i> |
| <input type="checkbox"/> precario <i>niepewny, szary</i> | <input type="checkbox"/> continentale <i>kontynentalny</i> | <input type="checkbox"/> femminile | <input type="checkbox"/> nero <i>czarny</i> | <input type="checkbox"/> maschile |
| <input type="checkbox"/> legale | | | | |

4 Adesso riunisci gli aggettivi che hai scelto per coppie di contrari.

1	<i>interessante / noioso</i>	5	
2		6	
3		7	
4		8	

5 A coppie. Discutete dei lati positivi e negativi delle occupazioni elencate nell'attività 1. Quale preferite e perché?

6 Quali sono le caratteristiche ideali di un lavoro? Fa' la tua classifica personale poi confrontala con quella di un compagno.

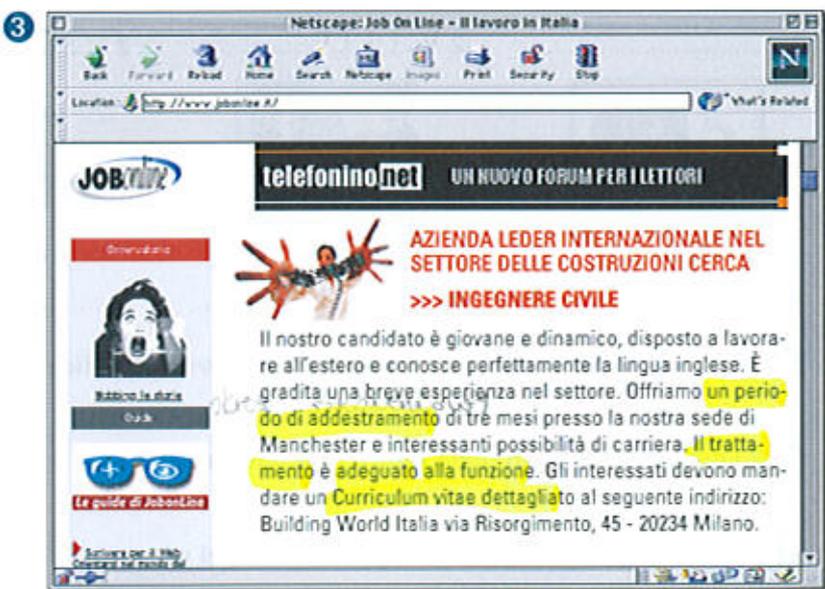
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Un buon rapporto con i colleghi | <input type="checkbox"/> La possibilità di viaggiare |
| <input type="checkbox"/> La soddisfazione personale | <input type="checkbox"/> Il rapporto con la gente |
| <input type="checkbox"/> Le possibilità di carriera | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> La stabilità | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> La possibilità di alti guadagni | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> La creatività | <input type="checkbox"/> |

gli annunci

7 Leggi gli annunci e completa la tabella.



1 Agenzia immobiliare cerca segretaria part-time. Si richiede buona conoscenza inglese scritto e parlato, uso computer. Spedire CV a Futurcasa via Carducci, 30 42100 Reggio Emilia.



2 Importante azienda farmaceutica cerca RAPPRESENTANTE DI ZONA PER L'EMILIA-ROMAGNA. Il candidato ideale ha 35/40 anni, è comunicativo e intraprendente. È gradita una breve esperienza nel settore. L'azienda offre la macchina, le spese di viaggio e un trattamento economico mensile di 1000 Euro, più incentivi. Gli interessati sono pregati di inviare un Curriculum dettagliato alla Casella Postale 123/C 43100 Parma

4 Scuola privata di lingua cerca insegnante di tedesco per corsi serali. Solo madrelingua, laurea in Lingue. Chiediamo esperienza, serietà e motivazione. Trattamento economico 20 Euro all'ora. Telefonare orario ufficio: 0521 785564.

Annuncio	n.1	n.2	n.3	n.4
Tipo di lavoro				
Ditta				
Salario				
Titolo di studio richiesto				
Qualifiche / Caratteristiche richieste				
Luogo di lavoro				
Come contattare la ditta				

8 Trova il lavoro giusto per Luigi tra gli annunci precedenti.

Mi chiamo Luigi Ferrari, ho 28 anni e sono laureato in **Ingegneria civile**. Parlo correttamente l'inglese e conosco anche un po' di tedesco. Attualmente lavoro nella mia città, Parma, per una piccola impresa di costruzioni. Il lavoro mi piace ma non ci sono grandi possibilità di carriera in questa ditta. Il mio sogno è quello di lavorare per una grande impresa all'estero, vorrei partecipare alla costruzione di grandi opere a livello internazionale.



9 Luigi ha deciso di mandare il suo Curriculum Vitae. Metti in ordine i suoi appunti.

CURRICULUM VITAE

Dati personali

Nome e cognome: Luigi Ferrari

Data di nascita: 10.09.1971

Nazionalità: italiana

Stato civile: celibe

Indirizzo: Via Mazzini 10 Parma

Telefono e e-mail: 0521-564073

(servizio militare) stuzba 40560

Esperienza professionale

.....

.....

Studi compiuti

.....

.....

Lingue straniere

.....

Interessi

Di solito in Italia non si allega una fotografia al Curriculum se non è espressamente richiesto nella domanda.

- Parma, 10.09.1971
- Militesente
- Via Mazzini 10 Parma
- 1998-2001 assistente del direttore di cantiere presso la Ditta Edilcantieri
- ottimo inglese scritto e parlato
- buona conoscenza del tedesco
- ferrari@tin.it
- tel. 0521-564073
- italiana
- 1989 diploma di maturità scientifica
- 1990-95 laurea in Ingegneria Civile presso l'Università degli Studi di Parma
- 1995-97 assistente presso lo studio "Ing. Canali", Parma.
- architettura, musica classica, informatica
- Luigi Ferrari
- celibe

- 10** Lavorate a coppie.
 Studente A: pag. 1.
 Studente B: nel curriculum che segue mancano alcune informazioni, fa' delle domande al tuo compagno per completarlo e rispondi alle sue domande.

CURRICULUM VITAE

DATI PERSONALI

Nome e cognome:

Data di nascita: 25.10.1975

Nazionalità:

stato civile: nubile

indirizzo: Via Carducci 78 -

telefono e e-mail: 0532 608245 -

ESPERIENZA PROFESSIONALE

1995-97 assistente segretaria presso la ditta Artec, Ferrara.
 segretaria presso la ditta Manufact, Bologna.
 1999- segretaria presso la ditta Einaudi, Torino.

STUDI COMPIUTI

..... diplomata presso l'Istituto per il commercio Bodoni di Parma con il massimo dei voti.

LINGUE STRANIERE Inglese, francese, tedesco.

INTERESSI

- 11** Compila il tuo *Curriculum Vitae* seguendo lo schema dell'esercizio precedente.

U Se hai seguito altri corsi professionali puoi aggiungere la sezione **ALTRI TITOLI** dopo **STUDI COMPIUTI**.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

la lettera formale

La lettera di accompagnamento è una breve nota formale che ha la funzione di introdurre e presentare il tuo CV.

Il primo paragrafo e l'oggetto fanno riferimento all'annuncio al quale rispondi; il secondo invece deve sottolineare i punti di contatto tra l'annuncio e la tua candidatura, mentre il terzo paragrafo è dedicato ai ringraziamenti e ai saluti.

U Le lettere sono sostanzialmente di due tipi: formale e informale. Una lettera informale è per amici o parenti.
 La lettera formale invece si usa in occasioni diverse, di lavoro per esempio, quando ci si rivolge a persone che non si conoscono.
 Le due lettere hanno una struttura diversa.
 Per la lettera informale vedi Unità 2.

Ricorda che la tua lettera sarà letta velocemente per poi passare a una visione più approfondita del curriculum, deve quindi essere scorrevole e di circa 15 righe di testo.

Giuseppe Michelotti
Via Ferrarini, 38
42100 Reggio Emilia
tel. 0522-564738
e-mail: Michelotti@iaol.it

Spettabile
MARK
Via Corridoni, 54
40100 Bologna

Reggio Emilia, 05.11.2002

OGGETTO: Rif. AC 321

Spettabile Mark,
con riferimento al Vostro annuncio apparso sul Sole 24 Ore di
oggi 5 novembre, ho il piacere di inviarVi il mio Curriculum Vitae
per il posto di assistente del Direttore.

Sono un perito elettrotecnico diplomato con il massimo
dei voti e ho maturato una significativa esperienza
nel campo dei metalli preziosi. In questo ambito ho lavorato
sia autonomamente sia in gruppo e ho già avuto occasione
di fare brevi trasferte nel Centro e Sud Italia. Inoltre ho comple-
tato la mia formazione professionale con un corso di lingua
inglese e ho appena ottenuto il First Certificate.

Nella speranza di un Vostro cenno di riscontro e restando a
disposizione per un colloquio informativo, colgo l'occasione per
porgere distinti saluti.

Giuseppe Michelotti

Le ditte usano
sempre le buste
intestate come
la lettera interna.

AVION S.p.A. via Mordacci, 48
43100 - Parma
tel. 0521 980785

Spett.le **MARK** s.r.l.
via Corridoni, 54
43100 Casalecchio di Reno (BO)

AVION S.p.A. via Mordacci, 48
43100 - Parma
tel. 0521 980785

Spett.le **MARK** s.r.l.
via Corridoni, 54
43100 - Bologna

Giuseppe ha frequentato
un istituto tecnico indu-
striale, dove dall'età
di 14 anni fino ai 19 ha
seguito corsi di studi
vari con possibilità
di specializzarsi in vari
settori: chimico, elettro-
tecnico, elettronico,
informatico, ecc.
Alla fine possono
cercare un lavoro o
andare all'università.



Il formato tipico delle
buste commerciali è
di 22x11 cm.
Sono ammessi anche
altri formati purché
rispettino le norme
delle Poste.

L'indirizzo del destinatario è
scritto di preferenza sul lato
sinistro in basso.

Finestra trasparente che
permette di leggere l'indi-
irizzo sul foglio interno
senza riscrivere l'indirizzo
del destinatario.

le intestazioni



dolcevita s.p.a.
per una esistenza all'insegna del successo

via Ferrarini, 56 - 43100 PARMA
tel. 0521 980784-9 fax 0521 980788
partita IVA 14387694534
Codice fiscale DCL VT10M 3434 H23
Capitale sociale versato 1.000.000 euro

Solitamente le intestazioni si trovano in alto e al centro.

Imposta sul Valore Aggiunto
Ogni ditta deve fare una registrazione all'ufficio competente per ottenere un numero di Partita IVA e pagare quindi questa tassa.

Insieme delle somme di denaro che ogni socio ha dato per la creazione di una ditta.

Insieme di numeri e lettere che ogni cittadino italiano e ogni azienda hanno per l'identificazione all'anagrafe tributaria (ufficio tasse).

12 Adesso scrivi la lettera di accompagnamento di Luigi.

Destinatario

Mittente

Oggetto

Formula di apertura

Corpo della lettera

Luogo e data

Parma, 5.11.2002

Formula di chiusura

L'ITALIANO AL TELEFONO

la convocazione per il colloquio

- 1 Ascolta il messaggio che Luigi trova nella segreteria telefonica e rispondi alle domande.

- 1 Chi ha lasciato il messaggio?
2 Quando e dove è previsto il colloquio?
3 Cosa deve fare Luigi?

- 2 Ascolta la telefonata e metti in ordine le frasi che seguono.

- a Luigi: Ferrari, Luigi Ferrari.
b Luigi: Senz'altro, sarò sicuramente presente.
c BWI: Building World Italia buongiorno.
d BWI: D'accordo signor Ferrari la sua presenza è confermata, l'aspettiamo.
e BWI: Un momento che prendo la lista delle convocazioni... Può ripetere il suo nome, per favore?
f Luigi: La ringrazio, arrivederla.
g Luigi: Buongiorno, mi chiamo Luigi Ferrari, telefono per confermare il colloquio di lavoro.
h BWI: Grazie a lei, a presto, arrivederci.
i BWI: Dunque sì signor Ferrari, lei è stato convocato per il giorno 24 novembre alle ore 9.00; mi conferma la sua presenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- 3 Ascolta la prossima telefonata e completala con le parole mancanti.

BWI: Building World Italia, buongiorno.

Luigi: Buongiorno, confermare un colloquio di lavoro.

Fiat:, le passo l'ufficio personale.

Luigi: Sì, grazie.

Uff. Pers.: Ufficio personale?

Luigi: Mi chiamo Luigi Ferrari, la vostra telefonata per il colloquio di lavoro per il giorno 24 novembre alle ore 9.00, confermare la mia presenza.

Uff. Pers.: Come ha detto che si chiama ?

Luigi: F-e-r-r-a-r-i, Luigi Ferrari.

Uff. Pers.: Sì ecco, Ferrari. signor Ferrari, la sua presenza è confermata per il 24 novembre alle ore 9.00.

Luigi:, la ringrazio, buongiorno.

Uff. Pers.:

U
Nel campo degli affari la giornata comincia di solito molto presto e si conclude tardi la sera. Di solito l'intervallo di metà giornata è più lungo che all'estero. Non stupitevi quindi se avrete appuntamenti soprattutto in queste due parti della giornata.



il colloquio di lavoro

1 Leggi i consigli per il colloquio di lavoro. Ci sono altri suggerimenti che daresti?

Come comportarsi durante il colloquio

I punti da non dimenticare

- 1 Arriva al colloquio puntuale. La prima impressione è quella che conta.
- 2 Prepara in anticipo i temi che potranno essere trattati durante il colloquio, ti sentirai più calmo.
- 3 Ascolta con attenzione le domande e non dare risposte precipitose. Le risposte devono essere chiare e concise. Non essere né troppo formale né troppo amichevole.
- 4 Cerca di essere dinamico e ottimista. Non vantarti ma non sottovalutarti neppure.
- 5 Esponi chiaramente le informazioni su di te. Preparati a rispondere a domande sulla tua formazione scolastica e sulle tue precedenti esperienze di lavoro. Se non hai ancora avuto esperienze di lavoro significative, valorizza tutti i lavoretti che hai svolto anche se si tratta di esperienze senza un regolare contratto di lavoro.
- 6 Cerca di avere un atteggiamento di collaborazione. Devi dimostrare la capacità di inserirti in un'organizzazione complessa e competitiva qual è un'azienda.
- 7 Dimostra interesse per il lavoro. Chiedi informazioni dettagliate sulle mansioni, sulle prospettive professionali senza affrontare subito l'aspetto economico. Mostra di avere le idee chiare su quello che intendi fare.
- 8 Mantieni sempre un'espressione serena e guarda sempre negli occhi il tuo interlocutore.

2 Trova, tra i termini sottolineati, quelli corrispondenti alle definizioni che seguono.

- a incarichi affidati al lavoratore
- b persona con cui si parla
- c brevi
- d parlare troppo delle tue qualità
- e lavori poco importanti
- f valutare troppo poco le tue qualità
- g energico, vitale

3 Cerca sul dizionario bilingue la traduzione delle parole per le quali non c'è la definizione nell'attività 2.

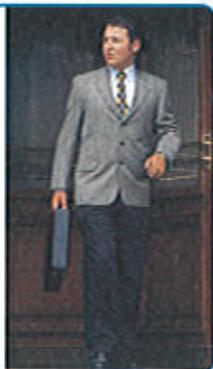
4 Indica se i consigli che seguono corrispondono a quelli dell'attività 1.

Durante un colloquio di lavoro bisogna:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a Comportarsi in modo molto formale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b Dare risposte sintetiche e precise. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c Parlare dettagliatamente di tutte le proprie qualità. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d Informarsi di quello che sarà il proprio compito. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e Mantenere un atteggiamento tranquillo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f Chiedere subito quale sarà il trattamento economico. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 Ascolta l'inizio del colloquio, quali errori commette la candidata?

Per un colloquio di lavoro vestitevi elegantemente ma senza esagerare. Evitate i jeans. La parola chiave è **sobrietà** (rifiuto dell'eccesso, misura, semplicità).



Abbigliamento. Parola chiave: eleganza. In Italia un abbigliamento ricercato non è riservato solo ai grandi capi. Farete fatica a distinguere una semplice segretaria dalla sua superiore solo dall'abbigliamento. Anche gli uomini si vestono elegantemente, di solito con pantaloni e giacca uguali. La cravatta non manca quasi mai.



6 Ascolta il nuovo colloquio e rispondi alle domande.

- Chi è Claudio Alfieri?
- Come si chiama il candidato?
- Per quale posto si presenta?
- Che tipo di diploma possiede?
- Dove ha lavorato in precedenza e per quanto tempo?
- È soddisfatto del suo lavoro?
- Perché vuole lasciare il suo attuale lavoro?
- Quali vantaggi offre il nuovo lavoro?



7 Lavorate a gruppi di 3. Uno di voi è il selezionatore del personale, l'altro è Luigi Ferrari, mentre il terzo deve ascoltare il colloquio e giudicare la prova.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

Il colloquio perfetto

L'aspetto di una persona non sempre corrisponde a quello che realmente questa persona è. Anche nella tua lingua esiste un proverbio simile a questo? Sei d'accordo che l'apparenza spesso non è la cosa più importante? Discutine con i colleghi.



L'abito non fa il monaco

1 A coppie. Osservate attentamente le immagini di 5 candidati a un colloquio di lavoro. Chi, secondo voi, ha buone probabilità di essere scelto? Perché? Cosa c'è di sbagliato nell'aspetto e nel comportamento degli altri?



2 A gruppi di tre. Anche nel vostro paese i comportamenti sarebbero gli stessi?

GRAMMATICA

usi del presente indicativo

1 Completa le frasi con i verbi riportati qui sotto.

- 1 La prossima settimana Luigi *ha* un colloquio di lavoro a Firenze.
- 2 La nostra ditta un collaboratore dinamico e intraprendente da inserire nell'organico.
- 3 Attualmente il nostro ragioniere delle fatture di fine mese.
- 4 La mia ditta soprattutto con la Gran Bretagna e la Germania.
- 5 Domani mia moglie la macchina per andare in ufficio.
- 6 In questo momento il direttore alla riunione del personale.
- 7 La ditta in un'altra città il mese prossimo.
- 8 Siamo molto soddisfatti del lavoro che le nostre segretarie.
- 9 In questo periodo la nostra segretaria part-time.
- 10 Il venerdì pomeriggio in ufficio fino a tardi.

occuparsi - cercare - usare - rimanere - partecipare - trasferirsi - svolgere - avere - commerciare - lavorare

2 Indica con quale valore è usato il presente nell'esercizio 1.

- a per esprimere un'azione in svolgimento nel momento in cui si parla.
- b per indicare una situazione, un'azione abituale.
- c per esprimere un'azione futura.

il passato prossimo

3 Scrivi il participio passato dei seguenti verbi regolari.

- | | |
|--|---------------------|
| 1 Partecipare <i>partecipato</i> | 2 Convocare |
| 3 Seguire | 4 Informare |
| 5 Commercicare | 6 Vendere |
| 7 Approfondire | 8 Esaminare |
| 9 Giudicare | 10 Trasferire |
| 11 Ricevere | |

4 Scrivi il participio passato dei seguenti verbi irregolari.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1 Offrire <i>offerto</i> | 2 Rimanere |
| 3 Svolgere | 4 Richiedere |
| 5 Introdurre | 6 Rispondere |
| 7 Risolvere | 8 Scrivere |
| 9 Costringere | 10 Permettere |

5 Metti le frasi al passato prossimo.

1 Ogni giorno il direttore riceve centinaia di domande di lavoro.

Il mese scorso il direttore ha ricevuto..... centinaia di domande di lavoro.

2 Il mio capo mi costringe sempre a fare lo straordinario.

Ieri sera

3 Il venerdì arriviamo in ufficio verso le 8.

Venerdì scorso

4 Ogni giorno esaminiamo i curriculum dei candidati.

Ieri

5 Quell'azienda commercia con molti paesi del Sud America.

Lo scorso anno

6 La segretaria rimane in ufficio fino alle sei.

Ieri

7 Luigi si trasferisce a Londra il mese prossimo.

Il mese scorso

8 La mia collega si occupa dei problemi finanziari della ditta.

Ieri

6 Fa' l'accordo del participio dove necessario.

1 Mi hanno offert..... un nuovo impiego.

2 La sede della ditta si è trasferit..... a Napoli.

3 Signorina, ha scritto le lettere di convocazione?

Sì, le ho appena scritt.....

4 Abbiamo richiest..... un nuovo computer.

5 Vi hanno convocat..... per il nuovo lavoro?

6 I miei colleghi sono partit..... per un viaggio d'affari di tre giorni.

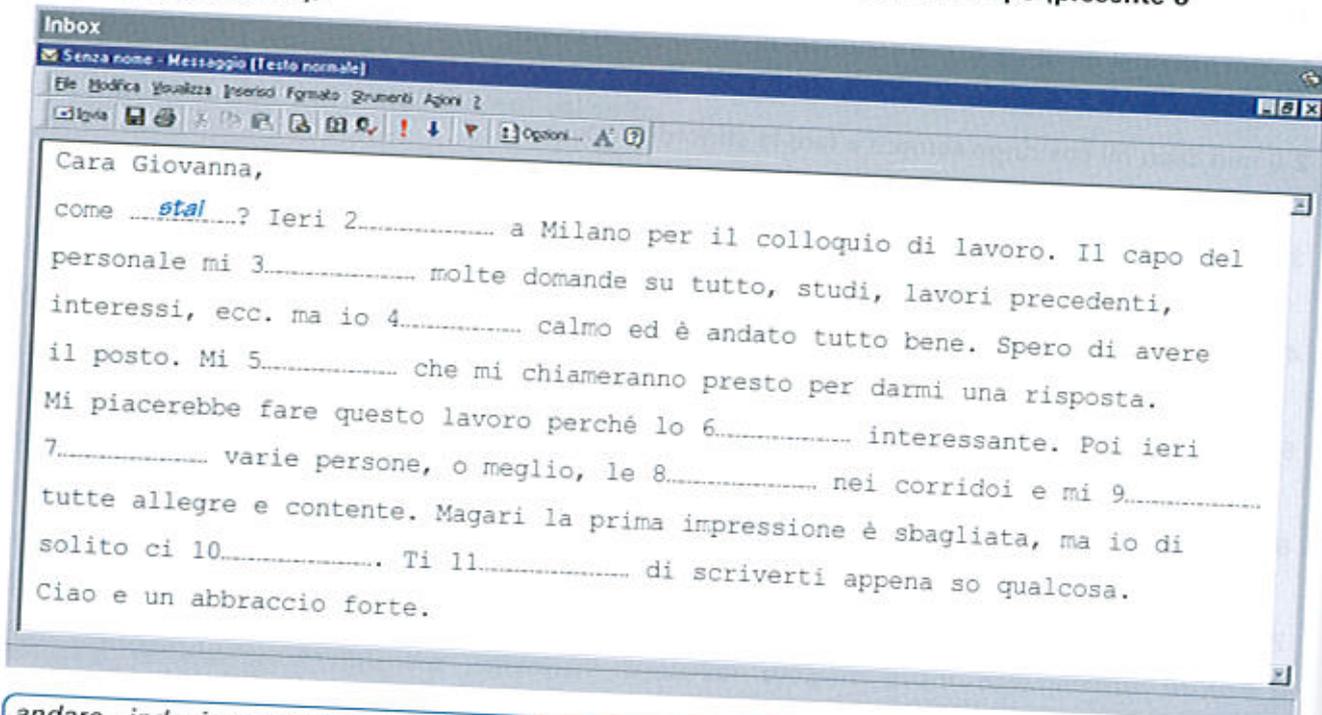
7 Al convegno hanno partecipat..... tutte le industrie italiane del settore.

8 È arrivat..... la nuova insegnante?

Sì, è appena entrat..... in classe.



7 Leggi il messaggio e-mail. Scegli tra i verbi del riquadro e decidi il tempo (presente o passato prossimo).



andare - indovinare - conoscere - fare - dire - trovare - sembrare - rimanere - promettere - vedere

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa lo schema con le parole appropriate.

- 1 Luogo dove si lavora:
 *ditta*

- 2 Sostantivi che riguardano il lavoro:
 *impiego*

- 3 Il lavoro può essere:
 *fisso*

- 4 Parole che riguardano quello che si guadagna lavorando:
 *salario*

- 5 Verbi che riguardano il lavoro:
 *assumere*

- 6 Come può essere un lavoro?
 *interessante*



unità

2

ENTRIAMO IN AZIENDA

fare le presentazioni

- 1 Guarda le immagini. Cosa stanno facendo queste persone?
Si tratta di situazioni formali o informali?

Nelle presentazioni, sia formali che informali, è buona norma darsi sempre la mano. La stretta di mano "forte" è considerata positivamente.



- Formale
 Informale



- Formale
 Informale



- Formale
 Informale



- Formale
 Informale

- 2 Ascolta i dialoghi e abbinali alle immagini precedenti.

Può succedere che una persona più anziana usi subito il "tu" quando viene presentata a una più giovane, specialmente se la più giovane occupa una posizione inferiore. In questo caso la più giovane deve aspettare che l'altra le chieda di "darle del tu".

3 Completa i dialoghi con le espressioni che seguono.



- a Lei è Marta.
- d Ciao, sono Mirella...
- g Sono Ferrari...

- b Il piacere è mio.
- e Piacere di conoscerla.
- h Felice di conoscerla.

U *Attenzione!*
Quando si usa solo il titolo, non seguito dal nome, si dice: Dottore, Ingegnere, Ragioniere, ecc.

- c Posso presentarle...
- f Molto piacere dottor Bianchi.
- i Lei è

A: Ingegnere, il Dottor Bianchi è il nostro nuovo assistente alle vendite.
B:
C: ingegnere.

A:, la mia collega d'ufficio.
B:, la sorella di Luigi.
C: Ciao Mirella, finalmente ci conosciamo.

A: Mi scusi, il Signor Alberti?
B: Sì, sono io.

A: lavoro per la SPIP.
B:
A: Ha fatto buon viaggio?
B: Ottimo, grazie.

U *Nelle presentazioni formali si usa sempre un titolo prima del nome e cognome: Signor Bianchi, Dottor Rossi, Ingegnere Monti, Ragioniere Episcopo, ecc..*

Spesso, quando si parla, si chiamano le persone solo con il titolo: "Avvocato, la cercano al telefono."

4 A gruppi fate le presentazioni.

- 1 Tra due persone in una situazione informale.
- 2 Tra due persone in una situazione formale.
- 3 Una persona si presenta a due nuovi colleghi di lavoro.
- 4 Una persona si presenta all'aeroporto a due visitatori.
- 5 Tre studenti della classe si presentano.

Titoli

5 Abbina ogni professione all'immagine giusta.



- a Dottore
- b Avvocato

- c Ingegnere
- d Professore

- 1 2 3 4

6 Scrivi per ogni titolo la forma completa.

Si usa solo nelle formule di cortesia come "Spett.le Ditta" o "Avvisiamo la spettabile clientela che i nostri uffici rimarranno chiusi".

Titolo onorifico della Repubblica italiana. Il più comune è il Cavaliere del lavoro.



Spett.le
Egr.
Avv.
Cav.
Rag.
Ing.
Comm.
Dott.
Dott.ssa
Prof.
Prof.ssa
On.

Si usa quasi esclusivamente nelle forme di cortesia: Egregio Signor Rossi, Egregio cliente, ecc.

Persona che si occupa di contabilità. Corrisponde ad un grado di istruzione di scuola superiore.



Titolo onorifico dello Stato italiano superiore a quello di Cavaliere.

Titolo con cui ci si rivolge ad un membro del Parlamento

Professore e Professoressa hanno due usi diversi. Possono indicare sia insegnanti della scuola che dell'università. Di solito chiamiamo professore anche un medico che è a capo di un reparto ospedaliero o che ha un incarico universitario.



U Sono titoli onorifici quei titoli dati solitamente dallo Stato per riconoscere particolari meriti in ogni campo.

7 Abbina i biglietti da visita ai dialoghi poi inserisci le informazioni mancanti negli spazi.



Luca

Ufficio: Via Rembrandt 1 56100 Urbino tel. 067-675543 fax: 067-675542
 Abitazione: Via Farini 10 56100 Urbino tel. 067-6324002 cell. 0375-4087600



Paolo
 Via Farini 47
 tel. 056-908078
 Micenata
 fax. 056-564323

Ronda e Ferrari

0335-6754322

Giancarlo

Via Rimenbrance 456
 43100 Parma
 0521-675411

Piazza Pizzi 87/a
 43100 Parma
 0521-7863312

▶ **parliamo di un'azienda**

- 8 Leggi la presentazione di Paolo e fa' l'attività che segue.

Paolo Andolfi ha 24 anni ed è di Bari. Si è appena laureato in economia aziendale. Si trova a Reggio Emilia da una settimana per frequentare uno stage di sei mesi. Oggi è il suo primo giorno di lavoro presso la divisione supermercati della COOP NORDEST. La COOP è una grande catena di supermercati e ipermercati che opera in tutta Italia, ma soprattutto al Nord e al Centro. Paolo sarà l'assistente del responsabile del marketing. Stamattina ha un incontro con il Dott. Orsini, della direzione, che gli darà le informazioni principali sulla COOP.



- 9 Lavorate a coppie. Lo studente A va a pag. I, lo studente B a pag. II. Guardate le definizioni delle parole che trovate e poi per ogni parola inventate altre due definizioni false. Potete usare il dizionario.

- 10 Ora leggi le tue definizioni al tuo compagno e chiedigli di indovinare qual è la definizione giusta.



- 11 Ascolta il dialogo e completalo con le informazioni mancanti.

U

1 convenevoli (chiacchiere informali che si scambiano per educazione) in Italia sono molto comuni. Difficilmente troverete qualcuno che li evita. Quasi sempre, come in questo caso è la persona più anziana e con grado superiore che inizia e il giovane ancora non chiede nulla di personale al capo, questo verrà con il tempo e se il capo si mostrerà disponibile. L'inizio lascia pensare che diventeranno più che colleghi. Comunque non stupitevi mai se vi verranno fatte domande abbastanza personali (qui si fa riferimento a una fidanzata); in Italia, entro un certo limite, è considerato cortese e segno di interesse sincero. A volte, e non sono poche, è un modo per ottenere informazioni su chi si ha davanti, possiamo dire che in Italia la vita privata non è tenuta tanto nascosta, soprattutto negli ambienti di lavoro. Sia uomini che donne cercano spesso complicità (aiuto, sostegno, comprensione) nei colleghi.



Dott. Orsini: Dunque, cosa ne dici se per cominciare ci diamo del tu visto che dovremo lavorare insieme? Chiamami pure Luigi.

Paolo: Con piacere.

Dott. Orsini: Come ti trovi qui a Reggio? Hai già trovato casa?

Paolo: La città è molto carina, le persone mi sembrano simpatiche e disponibili anche se conosco ancora poca gente. Per adesso sto in una pensione, ma ho già visto un paio di appartamenti, deciderò nei prossimi giorni.

Dott. Orsini: Bene, bene. Forse il nostro clima non è proprio l'ideale per te abituato al caldo e al sole del sud.

- Paolo:** In effetti questa nebbia e questa umidità sono un pochino, come dire, noiose. Ma comunque mi consolo con il cibo.
- Prima di venire qui non sapevo che il settore dell'alimentazione era molto sviluppato da queste parti, ma ora ho visto che qui più o meno tutti lavorano in questo campo.
- Dott. Orsini:** Beh adesso non esageriamo! È vero comunque, il legato all'alimentazione è molto sviluppato da queste parti. Stai attento a non ingrassare troppo, mi raccomando, altrimenti la tua ragazza si troverà presto un altro fidanzato.
- Paolo:** Spero proprio di no! Comunque ho già visto che qui vicino c'è una palestra.
- Dott. Orsini:** Ti auguro di trovare il tempo di andarci... . Come vedi io non ho mai tempo. Ma... adesso vediamo di lavorare un po'. Dunque, allora... penso che prima di entrare nei dettagli del nostro lavoro forse è meglio che tu sappia qualcosa della nostra organizzazione a livello nazionale.
- Come forse sai già, l'Associazione Nazionale Cooperative di Consumatori è nata nel 1957 ed è il, orientamento, ricerca e verifica di tutte le aziende che fanno parte della Coop.
- Paolo:** Ho capito, ma quante sono le a livello nazionale?
- Dott. Orsini:** Le aziende sono 235 e la rete dei punti vendita su tutto il territorio nazionale.
- Paolo:** Quanti sono i punti vendita?
- Dott. Orsini:** Attualmente i punti vendita sono per un'area di 940.000 metri quadrati.
- Paolo:** Davvero tanti. E quanti sono i?
- Dott. Orsini:** Dunque i dipendenti sono circa
- Paolo:** Dimenticavo, e quanti sono i?
- Dott. Orsini:** Sempre a livello nazionale i soci sono quasi
- Paolo:** Sono davvero tanti. È la divisione Nord-Est.



12 Trova nel dialogo i termini a cui si riferiscono queste definizioni. Le definizioni dei verbi sono all'infinito.

- 1: amministrare, dirigere un'impresa economica.
Distribuire con equilibrio le funzioni di un sistema.
- 2: persone che fanno parte di un'impresa economica partecipando ai rischi e agli utili dell'impresa. Coloro che fanno parte di un'associazione.
- 3: chi acquista o usa un bene di consumo o un servizio.
- 4: chi lavora per un'azienda, per un'industria, ecc.
- 5: ogni divisione, campo, di cui è composta una determinata attività.
"Mi occupo del settore vendite della Fiat".

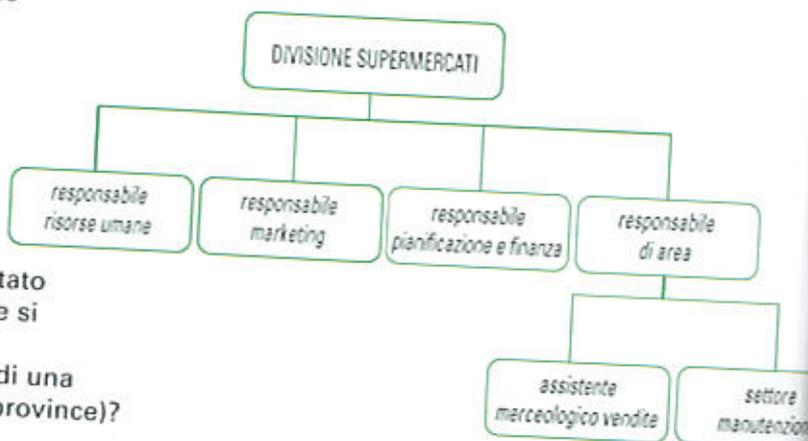
13 Completa la tabella con le informazioni del dialogo.

	COOP
Centro di direzione	
Aziende a livello nazionale	
Punti vendita	
Dipendenti	
Soci	

la struttura di una azienda

14 Paolo sta guardando lo schema della "Divisione supermercati" della COOP per imparare a conoscere le strutture e le persone del suo ambiente di lavoro. Rispondi alle domande.

- Chi si occupa del personale?
- Chi si occupa di studi di mercato, di promozione e di pubblicità?
- Chi si occupa e controlla il settore finanziario?
- Quale settore si occupa del buono stato delle strutture, cioè degli edifici dove si trovano i supermercati?
- Chi si occupa di tutti i supermercati di una determinata zona (gruppo di città e province)?
- Chi assiste il responsabile di area nella scelta delle merci e nelle vendite?



15 Osserva i diversi settori di un'azienda e inserisci i termini che seguono nel settore giusto.

- | | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1 <u>imballaggio</u> | 5 <u>formazione</u> | 9 vendite | 13 fabbricazione |
| 2 personale | 6 acquisti | 10 contabilità clienti | 14 controllo qualità |
| 3 salari | 7 pubblicità | 11 <u>manutenzione</u> | |
| 4 spedizione | 8 servizi finanziari | 12 assistenza <u>post-vendita</u> | |

Si arriva a una formazione particolare attraverso lo studio e l'esperienza in una determinato campo o materia. "Ho una formazione scientifica".
"Bisogna formare dei giovani che sappiano lavorare nel campo dell'informatica."

Sistemazione di una merce, di un oggetto da trasportare in una confezione (di carta, di plastica, ecc.)

Tutte le operazioni che servono per mantenere qualcosa in buono stato e funzionante.

Post significa "dopo".

A RISORSE UMANE					
B PRODUZIONE					
C MARKETING					
D FINANZA					

16 In Italia non ci sono solo cooperative, ma anche grandi industrie famose in tutto il mondo. Quali grandi marche italiane conosci? Hai un minuto per scriverne il più possibile poi confronta la tua lista con quella di due compagni.

17 Sicuramente tra i nomi che avete scritto c'è quello della Fiat. A coppie leggete il brano che segue



FIAT

La Fiat S.p.A.

La FIAT nasce a Torino nel 1899. Nei primi dieci anni del XX secolo. Con il miglioramento dell'industrializzazione, diventa la più importante azienda automobilistica italiana.

Nata come azienda produttrice di autovetture, aggiunge immediatamente a questa produzione, la produzione di veicoli industriali, navi, aerei, treni, trattori agricoli.

Dopo il forte sviluppo della produzione segue subito l'espansione internazionale. A partire dagli anni '50 un nuovo sviluppo la porta a essere presente su oltre 180 mercati. Negli ultimi vent'anni nuovi settori produttivi entrano a far parte del Gruppo Fiat.

Fiat è oggi uno dei principali gruppi industriali mondiali: opera in 62 Paesi con 888 società che impiegano circa 242.000 persone, di cui quasi 95.000 al di fuori dell'Italia. Gli stabilimenti di produzione sono 211 (di cui 94 all'estero) e 126 (di cui 41 all'estero) i centri di ricerca e sviluppo.

Il valore della produzione realizzata al di fuori dell'Italia raggiunge il 40% del totale, mentre il fatturato dell'esportazione è pari al 62%; tra i principali prodotti, 5,7 autoveicoli, 7,2 veicoli industriali e 9,1 trattori su 10 sono venduti all'estero.

Le società che compongono il gruppo sono organizzate in 10 settori di attività:

1 Automobili, 2 Veicoli industriali, 3 Macchine per l'agricoltura e le costruzioni, 4 Prodotti metallurgici, 5 Componenti, 6 Mezzi e Sistemi di produzione, 7 Aviazione, 8 Prodotti e Sistemi ferroviari, 9 Editoria e Comunicazione, 10 Assicurazioni.



18 Trovate nel brano i sinonimi di queste espressioni.

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| 1 Macchine | 5 Fanno lavorare |
| 2 Fabbriche | 6 Sviluppo di industrie |
| 3 Volume delle vendite, giro d'affari | 7 Mezzi di trasporto |
| 4 Vendite all'estero | |

19 Rileggete il brano e scrivete quante più domande volete riferite alle informazioni sulla Fiat ma anche relative al lessico che avete imparato. A coppie, fatevi le domande a turno. Naturalmente vince chi ne indovina di più.

20 Adesso raccogliete i termini e le espressioni che avete incontrato fino a ora nello schema che segue.

- | | | | | |
|-------------|-------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| Soci | Manutenzione | Stabilimenti | Contabilità clienti | Gestire |
| Consumatori | Spedizione | Industrializzazione | Fatturato | Impiegare |
| Dipendenti | Assistenza post-vendita | Salari | Esportazioni | |
| Personale | Fabbricazione | Acquisti | Autovetture | |
| Formazione | Controllo qualità | Servizi finanziari | Trattori | |
| Imballaggio | | Vendite | Veicoli | |

	termini/espressioni
RISORSE UMANE	
FABBRICA	
FINANZA, SOLDI	
MERCI, OGGETTI DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE	
VERBI	

LA CULTURA DEGLI AFFARI

presentazioni, facciamo il punto

1 Leggi le affermazioni che seguono e indica quelle esatte.

- 1 La stretta di mano "forte" è considerata positivamente. Sì No
- 2 Alle donne è obbligatorio fare il baciamento. Sì No
- 3 A volte tra persone amiche per salutarsi ci si scambia un abbraccio e due baci sulla guancia (rigorosamente due!), anche tra uomini. Sì No
- 4 Spesso tra persone che si conoscono abbastanza bene è normale scambiarsi un bacio sulla bocca. Sì No
- 5 È buona norma usare sempre i titoli prima dei nomi e dei cognomi. Sì No
- 6 Per le signore, se sono giovani, è buona norma usare il termine "signorina" seguito dal nome. Sì No
- 7 Durante le presentazioni le persone più anziane e le donne devono essere presentate per prime. Sì No
- 8 Se a una presentazione si risponde "ciao" è considerato segno di amicizia e simpatia. Sì No
- 9 Se una donna non è palesemente giovanissima e meglio chiamarla sempre signora. Sì No
- 10 È buona norma attendere di essere presentati, anche se non costituisce un obbligo assoluto. Sì No
- 11 Guardare negli occhi le persone a cui si è presentati è considerato positivamente. Sì No
- 12 È bene inchinarsi di fronte alle persone con cariche importanti. Sì No
- 13 Durante le presentazioni è bene tenersi a molta distanza! Sì No



L'ITALIANO AL TELEFONO

primi contatti

1 Paolo ha ricevuto l'incarico di mettersi in contatto con il responsabile di settore. Ascolta la telefonata e rispondi alle domande.



- 1 Come si chiama il responsabile di settore?
- 2 Paolo lascia un messaggio?
- 3 Quando deve richiamare Paolo?

2 Ascolta ancora una volta la telefonata e scrivi le espressioni che corrispondono a quelle qui elencate.

- 1 C'è il Dottor Fieschi?
- 2 Il Dottor Fieschi è uscito.
- 3 Può dire a me?
- 4 Lo aspetto dopo pranzo.
- 5 Proverò a ritelefonare.
- 6 La ringrazio, arrivederci.

3 Ascolta la prossima telefonata.



4 Indica quali affermazioni corrispondono a quelle della telefonata.

- 1 Il Dottor Fieschi è in riunione.
- 2 Paolo desidera fissare un appuntamento.
- 3 L'appuntamento è per discutere l'impostazione produttiva del semestre.
- 4 Il giorno seguente alle 9.00 il Dottor Fieschi non sarà libero.

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 A coppie. Simulate la telefonata seguendo le indicazioni.

Segretaria

Rispondi al telefono con la formula di presentazione.

Paolo Andolfi

La persona che Paolo cerca non c'è. Chiedi se vuole lasciare un messaggio.

Presentati e di' chi cerchi.

Dici quando potrà trovare la persona che cerca.

Non vuoi lasciare messaggi ma chiedi quando lo puoi trovare.

Saluti.

Ringrazi, dici che richiamerai e saluti.

6 A gruppi di tre. Preparate e poi fate la telefonata. B cerca qualcuno, A risponde alla telefonata e dice a B di aspettare in linea (decidete insieme il messaggio registrato che B sente mentre aspetta, musica compresa). B parla con C e insieme decidono il giorno e l'ora di un appuntamento. Decidete anche quale sarà l'argomento dell'appuntamento. Dopo aver fatto la prima telefonata scambiatevi i ruoli e trovate nuove informazioni.

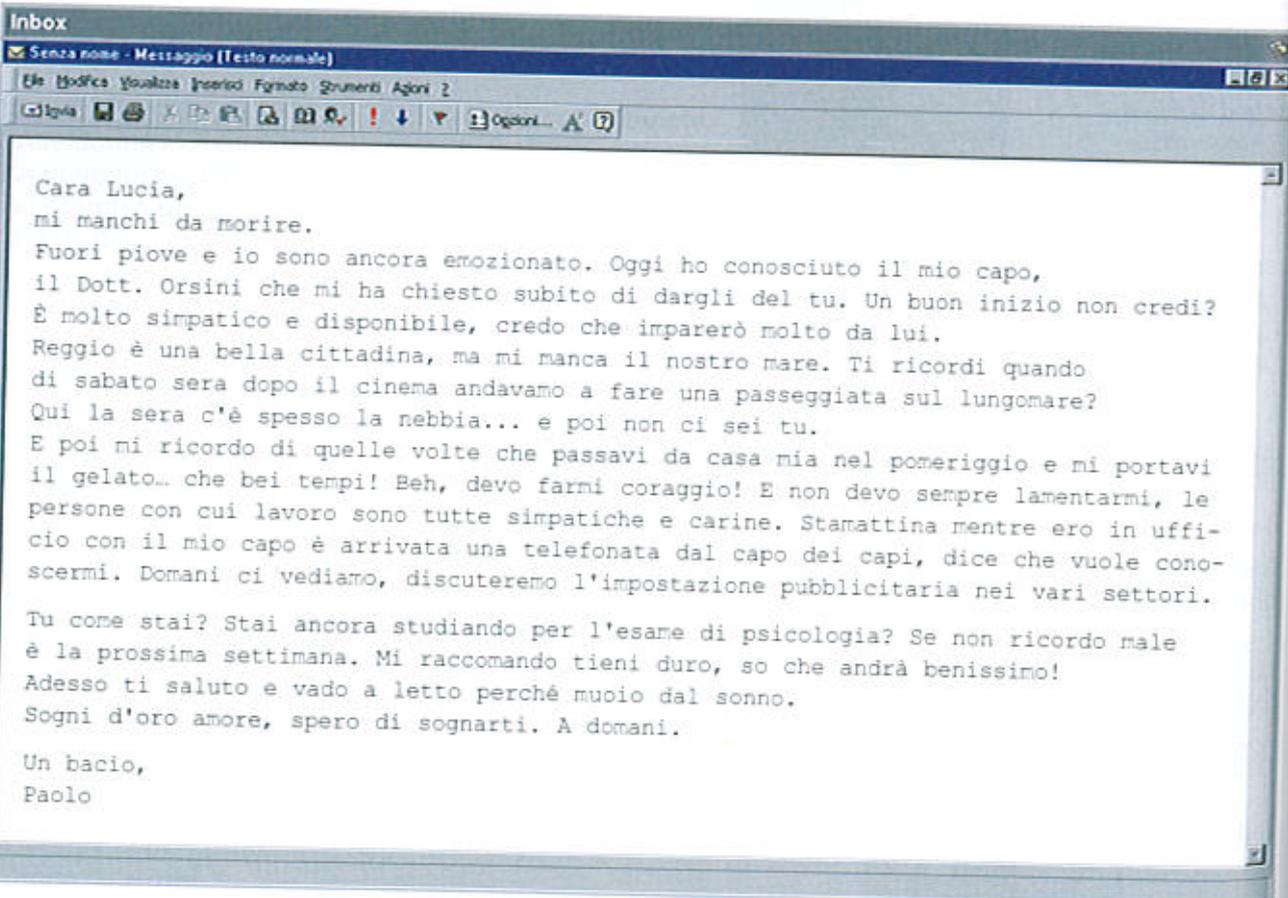
- A Impiegato che riceve la telefonata.
- B Persona che telefona.
- C Persona che è cercata.



CORRISPONDENZA COMMERCIALE

esperienze di lavoro - la lettera informale

U Come sappiamo nel messaggio e-mail non c'è bisogno della data, se però scrivete una lettera è bene mettere la data. Di solito sta a destra.



U Rispondi a un amico
1 Dove si m
2 Come ci s
3 Si dà del
4 Ci sono f
5 Come si s
anche per

1 Comple

1 Un

2 Scrivi u
sul corso

- a formula i
- b chiedi co
- c parla bre
- d ricorda q
- e formula c

U Rispondi alle domande per avere uno schema che potrai utilizzare per scrivere una lettera informale, a un amico o alla persona del cuore.

1 Dove si mette la data?

2 Come ci si rivolge alla persona a cui si indirizza la lettera?

3 Si dà del tu o del lei?

4 Ci sono formule già fatte oppure si può scrivere liberamente senza schemi?

5 Come si saluta alla fine una persona a cui si è sentimentalmente legati, ma che va bene anche per un amico o un'amica?

M 1 Completa con le espressioni o le parole del riquadro che possono sostituire le due della tabella.

Cara

Un bacio

1 Un abbraccio

2 Ciao

3 Un caro saluto

4 Con affetto

5 Carissima

M 2 Scrivi una lettera a casa o alla tua fidanzata/o o a un amico/a. Parla delle tue prime impressioni sul corso di italiano che stai seguendo. Segui lo schema dato.

- a formula iniziale
- b chiedi come sta la persona
- c parla brevemente dei tuoi compagni di classe e dell'insegnante
- d ricorda qualche episodio del passato in cui eri con la persona a cui scrivi
- e formula di chiusura



la circolare informativa

Le circolari informative trasmettono notizie di carattere generale su una ditta:

- Variazioni o cambiamenti di indirizzo, numero di telefono, ragione sociale, ecc.
- Cambiamenti di orario o periodi di chiusura.
- Cambiamenti o novità su alcune direttive di routine da seguire.

Generalmente sono lettere brevi e semplici, l'informazione deve essere chiara e comprensibile immediatamente. In alcuni casi è bene spiegare brevemente i motivi del cambiamento aggiungendo anche qualche informazione utile al destinatario.

Modi di comportamento negli scambi commerciali.

Abituale, che avviene normalmente sempre uguale.

- Siamo lieti di informarvi che...
- Vi preghiamo di prendere nota che...
- Abbiamo il piacere di comunicarvi che...

Brevi spiegazioni per la circolare.

Nuova informazione.

Si chiama così appunto perché "circola", viaggia raggiungendo tante persone ed è uguale per tutti.

Denominazione (nome) di una ditta, di una azienda, di un'impresa così come viene registrata ufficialmente.

Lost s.r.l.

Via S. Pertini, 12
43100 Parma
tel: 0521-556847
e-mail: lost@iaol.it

Spett.le
Raponi s.p.a
Via Calabria, 42
06034 Foligno
Perugia

Parma 26/06/02

Oggetto: cambio indirizzo

Vi informiamo che a partire dal 25 gennaio prossimo i nostri uffici saranno trasferiti in

Largo Luchino Visconti 69
43100 Parma
tel. 0521 - 675400
fax 0521 - 675412

Questi nuovi locali, situati vicino all'uscita dell'Autostrada A1, consentiranno ai clienti che arrivano da fuori Parma di raggiungerci con più facilità. I clienti locali avranno la possibilità di evitare il traffico cittadino delle ore di punta. Certi che la nuova sistemazione ci consentirà di migliorare la qualità dei nostri servizi, Vi porgiamo distinti saluti,

Rag. Alvaro Bene
Alvaro Bene

3 Ecco alcuni possibili oggetti di una circolare. Con l'aiuto del dizionario traducili nella tua lingua.

Servizio post-vendita	
Coordinate bancarie	
Assegno bancario	
Cambiamento numero fax	
Cambiamento indirizzo posta elettronica.	
Variazione ragione sociale	
Chiusura per ferie	
Comunicazione orario di apertura	
Disposizioni bancarie	
Cambiamento di numero di telefono	

4 Inserisci nella circolare che segue l'oggetto e la spiegazione adatta tra quelle suggerite.

Spett.le
Ditta Pascucci
Via Calabria, 3
00185 Roma
tel: 06-256348
e-mail: pascucci@iol.it

Gray s.p.a.
Piazza Diaz, 3
60123 Ancona
tel: 071-20456231
e-mail: Gray@gray.it
Ancona 30-06-02

Oggetto:

Vi informiamo con la presente che la banca presso la quale ci appoggeremo in futuro è la:

Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza
Agenzia 13
Via Gramsci 13
43100 Parma
ABI 02006 CAB 15300 C/C 96840123/4

Porgiamo distinti saluti

- Servizio post-vendita
- Coordinate bancarie
- Assegno bancario
- Cambiamento numero fax
- Cambiamento indirizzo posta elettronica
- Variazione ragione sociale
- Chiusura per ferie
- Comunicazione orario di apertura
- Disposizioni bancarie
- Servizio post-vendita
- Cambiamento di numero di telefono

- Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti.
- Siamo certi che questo cambiamento migliorerà la qualità delle nostre spedizioni.
- L'attività riprenderà regolarmente il mese prossimo.

5 Crea tre circolari usando i pezzi di lettere che trovi qui elencati.

CIRCOLARE 1

1 2 3 4

CIRCOLARE 2

1 2 3

CIRCOLARE 3

1 2 3 4

H Siamo lieti di informarVi che la nostra azienda ha deciso di formare un nuovo servizio Post-vendita diretto dalla Signora Gina Melandri che seguirà l'esecuzione degli ordini rispettando i tempi di consegna e l'assistenza clienti.

D Conformemente alle disposizioni comunitarie che riguardano gli scambi commerciali tra Paesi dell'Unione Europea, Vi preghiamo di volerci comunicare il Vostro numero identificativo di Partita IVA.

E Oggetto: Servizio post-vendita

G Certi che questa innovazione contribuirà a migliorare l'efficienza del nostro servizio, Vi porgiamo distinti saluti

A L'ufficio sarà operativo dal 12 maggio prossimo per soddisfare ogni sua esigenza.

L Oggetto: nuova agenzia

B Indichiamo qui di seguito il nostro tel. 04567432703

C Certi di poterla presto incontrare presso i nostri uffici le porgiamo distinti saluti.

M Ringraziando per la collaborazione, cordialmente Vi salutiamo.

I Oggetto: comunicazione numero identificativo IVA

F Abbiamo il piacere di comunicarLe l'apertura della nostra nuova agenzia nella Sua città, in via Manzoni 17.

- 5 La segretaria (*battere*) a macchina le fatture, Ferrari (*discutere*) d'affari con cliente e io (*mangiare*) un panino.
- 6 (*io-uscire*) di corsa dall'ufficio quando Limiti mi ha chiamato sul cellulare pregandomi di aspettarlo lì per una comunicazione urgente.
- 7 Il mio ragazzo mi ha chiamato proprio nel momento esatto in cui il capo (*farmi*) una bella lavata di capo.
- 8 Mentre (*noi-essere*) in riunione è suonato l'allarme antincendio, siamo corsi fuori lasciando tutte le carte sul tavolo.
- 9 Mia sorella è arrivata col suo nuovo ragazzo proprio mentre (*noi-guardare*) il nostro programma preferito.
- 10 Lo sapete che due giorni fa mentre (*telefonare*) a un cliente ho sentito un'altra voce al telefono che (*dire*) "Ladri, mascalzoni!".

3 Scrivi i verbi tra parentesi ai tempi giusti (presente, passato prossimo, imperfetto).

Inbox

Stanza nome - Messaggio (Testo normale)

File Modifica Visualizza Inserisci Formati Strumenti Azioni 2

Carissimi, come (*stare*) ?

Come (*procedere*) i lavori di sistemazione della nuova casa?

Non (*vedere*) l'ora di vederla, quando (*invitarmi*)? In questo periodo qui a Milano (*andare*) tutto bene, (*lavorare*) tanto e non (*avere*) nemmeno il tempo di respirare. Per fortuna il nuovo lavoro (*piacermi*) e (*dovere*) dire che i colleghi (*essere*) molto disponibili con me. Certo che la mia vita quando (*abitare*) a Napoli (*essere*) molto diversa. Pensate che (*alzarmi*) alle nove e che prima delle dieci non (*essere*) in negozio. Adesso (*mettere*) la sveglia alle sei e alle sette e mezza sono già in negozio. Non (*avere*) nemmeno il tempo di fare colazione. Vi (*ricordare*) quando (*trovarci*) in pasticceria alle nove e mezza e (*farci*) da due a quattro sfogliate? Adesso non (*potere*) pensarci senza piangere (!) Ma (*ricordarvi*) di quella volta, sarà stato agosto, che (*mangiare*) seduti ai tavolini fuori dalla pasticceria e all'improvviso (*cominciare*) a piovere e noi non ci siamo nemmeno mossi? Pensate che ieri (*essere*) al bar che (*bere*) un caffè di corsa ed (*passare*) di lì un mio collega di negozio. Quando (*vedermi*) mi (*dire*): "Cosa fai lì, è tardi, non c'è tempo da perdere!" Non sono nemmeno riuscito a finire il caffè. Che tristezza! Basta con i ricordi, adesso (*salutarvi*) e (*aspettare*) un vostro invito molto presto,

un abbraccio, Antonio

4 Metti i verbi alla forma "stare+gerundio" sia al presente che all'imperfetto.

- 1 Alberto, ma che accidenti (*fare*) *stai facendo*... con quella stampante? Non vedi che manca il toner?
- 2 La settimana scorsa Luigi ed io (*discutere*) le modifiche al programma quando è arrivato Andrea e ci ha detto: "Bene ragazzi, (*lavorare*) al progetto? Mollate tutto, non se ne fa più niente!"
- 3 Luca, leggi qui, noi siamo ancora una volta in ritardo e guarda cosa c'è scritto qui: (*noi-lavorare*) per voi".
- 4 Ma è possibile che tu arrivi sempre mentre (*fare*) la doccia?
- 5 Mia madre aveva sempre il tempismo giusto, arrivava proprio nei momenti in cui non (*studiare*)
- 6 Ogni volta che i miei fratelli (*aggiustare*) la loro motocicletta in cortile cominciava a piovere.
- 7 Cosa (*leggere*) Luigi? Me lo presti quando hai finito?
- 8 Gentile cliente, (*fare*) un'indagine presso tutta la nostra affezionata clientela per poter migliorare il servizio.

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Personale che lavora in un'azienda:

segretaria

3 Parole derivate dal verbo produrre:

prodotto

2 Termini che riguardano le parti e le divisioni di un'azienda:

reparto

4 Completa con i titoli:

Dottore..... Giuseppe Toldo, medico chirurgo
 Laura Ballarin
 Fabio Bentivoglio, specialista in cause di divorzi
 Filippo Rosati, reparto contabilità
 Anna Fattori, dipartimento di Lettere e Filosofia
 Luisa Antonucci, costruzione ponti
 Massimo Episcopo, Ministro dell'industria
 Alfamatic, tutto per i computer

GUCCI

facciamo pubblicità

UNITED COLORS OF BENETTON.

unità

3

FACCIAMO PUBBLICITÀ

la pubblicità

- 1 Conosci questo modo di dire?
Esiste anche nella tua lingua?
Sei d'accordo?
Discutine con i compagni.

Mi sembra un concetto nuovo, è la prima volta che lo sento!



2 Pubblicità dove? Abbina le immagini alle parole.

- a Annuncio radiofonico
- b Spot televisivo
- c Banner
- d Pagina pubblicitaria
- e Lettera di offerta
- f Cartellone
- g Volantino



- 1 2 3 4 5 6 7

3 Indica tra i verbi che seguono quelli che possono essere usati come sinonimi di fare pubblicità.

- | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Reclamizzare | <input type="checkbox"/> Spiegare | <input type="checkbox"/> Insistere | <input type="checkbox"/> Divulgare | <input type="checkbox"/> Diffondere |
| <input type="checkbox"/> Pubblicare | <input type="checkbox"/> Propagandare | <input type="checkbox"/> Promuovere | <input type="checkbox"/> Far conoscere | <input type="checkbox"/> Riassumere |
| <input type="checkbox"/> Pubblicizzare | <input type="checkbox"/> Annotare | <input type="checkbox"/> Invitare | <input type="checkbox"/> Assistere | |

4 Leggi le frasi e inserisci i termini delle attività precedenti al posto giusto. **Attenzione!** I verbi devono essere coniugati dove necessario.

- 1 Il mese prossimo dobbiamo il modello di computer di cui mi hai parlato.
- 2 Ieri ho sentito un che parlava di un nuovo corso di inglese in Cd-Rom, lo proviamo?
- 3 Il nostro negozio fa diffondere in questo periodo dei casa per casa per lanciare una nuova linea di biscotti.
- 4 Intendiamo il vostro prodotto sul mercato nordamericano.
- 5 Fuori dal mio ufficio c'è un grosso che reclamizza un detersivo molto famoso.
- 6 Bisogna assolutamente la nostra pubblicità anche porta a porta in modo che arrivi in tutte le case.
- 7 Dobbiamo preparare una da spedire ai nostri potenziali clienti per lanciare il nuovo tipo di olio d'oliva.
- 8 Il nostro nuovo profumo da donna sarà reclamizzato da uno che andrà in onda ogni sera alle otto sui principali canali nazionali televisivi.
- 9 Ieri sera mentre navigavo su Internet ho visto la pubblicità di un nuovo quotidiano on-line. C'era un nel sito della casa editrice .
- 10 Il mio collega pensa che il nuovo computer su alcuni cartelloni pubblicitari sparsi in città sia un modo molto efficace per reclamizzarlo.

5 Pubblicità per la pubblicità. Dietro a tutta la pubblicità che vediamo, ascoltiamo e leggiamo ogni giorno ci sono ore di lavoro e programmazione dettagliata dei tantissimi aspetti di cui bisogna tenere conto quando si vuole reclamizzare un prodotto o un servizio. A questo proposito esistono ditte che forniscono aiuto alle aziende che vogliono fare pubblicità. Vediamo insieme la pubblicità di un'agenzia che offre un servizio per fare propaganda su Internet. A coppie.
A Leggi il brano poi fa' le domande al tuo compagno per completare le parti mancanti.
B Va' a pag. II.

Internet rappresenta una straordinaria per le aziende. Grazie alla "rete delle reti" esse dispongono di un potente strumento che, a dei costi molto interessanti, permette di:

1 sviluppare le vendite	4 acquisire informazioni sulla concorrenza,
2 la qualità del servizio dato al cliente	5 cercare ed effettuare acquisti
3 fare ricerche di mercato	

È per sfruttare questa opportunità che offriamo ai nostri clienti un servizio di:

- > CONSULENZA qualificata sulle Internet
- > IDEAZIONE, PROGETTAZIONE REALIZZAZIONE del sito Internet
- > REGISTRAZIONE del sito nei
- > CONSULENZA per la scelta del provider
- > CONTROLLO del log del sito
- > e realizzazione degli aggiornamenti periodici del sito
- > CONSULENZA per la realizzazione e l'acquisto di Banner pubblicitari su siti e/o motori di ricerca
- > CONSULENZA per realizzare mailing list e per l'utilizzo di newsgroup
- > CONTROLLO dei risultati



studente A

[Adattato dal sito www.publisoft.it]

6 A coppie. Leggi le definizioni al tuo compagno che indicherà la parola corrispondente tra quelle trovate nell'esercizio precedente. Ricordati di non dirgli tu la parola.

Studente A

- Opportunità:** condizione favorevole.
- Motori di ricerca:** archivio elettronico di siti con possibilità di ricercare un argomento, un nome, ecc. desiderati.
- Migliorare:** cambiare in meglio.
- Fornitori:** persone che forniscono, che mandano, i materiali che servono per la realizzazione di un prodotto, o offrono un servizio.
- Integrato:** che risulta dall'unione giusta di più parti o momenti.
- Strategie:** i modi per raggiungere gli obiettivi.
- Pianificazione:** programmazione di un'attività seguendo modi e tempi stabiliti.
- Periodico:** che avviene, che succede a intervalli regolari di tempo.

Studente B

- Dispongono:** hanno a disposizione e possono utilizzare.
- Sviluppare:** far crescere, far diventare più grande, più importante, migliorare.
- Concorrenza:** le aziende che lavorano nello stesso campo e che quindi hanno gli stessi obiettivi di mercato.
- Progettazione:** preparazione di un progetto.
- Aggiornamenti:** miglioramenti di quello che si conosce e che si usa attraverso nuove scoperte, tecniche, studi.
- Consulenza:** aiuto, opinione di un professionista su una questione.
- Mailing list:** lista di indirizzi e-mail basata su un argomento specifico, che manda copia di ogni singolo messaggio a tutti i suoi iscritti, con l'uso della posta elettronica.

esigenze e caratteristiche principali di un prodotto

7 Devi acquistare un nuovo mobile per l'ufficio. Dove cerchi le informazioni necessarie per trovare il prodotto più adatto alle tue esigenze? Osserva le immagini e abbinale con l'azione richiesta tra quelle elencate.



- a Seguo attentamente le pubblicità televisive.
- b Chiedo consiglio a un amico esperto nel campo.
- c Consulto vari dépliant pubblicitari per trovare l'offerta migliore.
- d Visito diversi negozi che vendono mobili per ufficio.
- e Esamino le diverse pubblicità e consigli sui giornali specializzati.
- f Cerco in vari siti Internet le offerte migliori e compro on-line.



8 Discuti con i tuoi compagni quale metodo di acquisto, tra quelli proposti, vi sembra il migliore e perché.

9 Ascolta il dialogo e fa' le attività.

- a Di che tipo di tavoli hanno bisogno Lorenza e Giuseppe?
- b Quali fonti di informazione ha consultato Giuseppe?
- c Cosa ha fatto invece Lorenza?
- d Prepara la tabella seguendo le indicazioni di Giuseppe. Inserisci le informazioni solo dove trovi le linee tratteggiate.



Fonti di informazione	1	2	3	4
A Internet				
B Rivista specializzata				
C Negozio				



unità 3

facciamo pubblicità

10 Ascolta la continuazione del dialogo e riempi la tabella precedente con le nuove informazioni.



11 Ascolta l'ultima parte del dialogo e scrivi le espressioni mancanti.

- G: Senti Lorenza, (1)..... i tavoli che ci offre il tuo negozio hanno alcuni aspetti molto interessanti. Prima di tutto le modalità di pagamento mi sembrano molto convenienti visto che noi possiamo pagare alla consegna.
- L: Dobbiamo però assicurarci che tutto venga fatto ad opera d'arte. Mi riferisco al montaggio!
- G: Sì hai ragione, pensando a quei problemi dell'altra volta, dovremo chiedere garanzie precise per questo. Sta' sicura che lo farò, non voglio che ci siano problemi.
- (2)..... è che dobbiamo subito mandare un mail per chiedere conferma dell'assistenza per il montaggio al tuo negozio, che ne dici?
- L: Certamente. (3)..... Ma prima non prendiamo in considerazione questo tavolo che hai visto sul sito?
- G: Hai ragione, me ne stavo dimenticando. Dunque (4)..... diventi un po' difficile usare la carta di credito on line, cosa facciamo, usiamo la tua o la mia? Cosa faranno poi per la fattura? Noi (5)..... di una fattura intestata alla ditta e non abbiamo una carta di credito aziendale...
- L: Hai ragione, non ci avevo pensato. Credo che anche in questo caso (6)..... informazioni. Mandiamo un mail, va bene?
- G: OK, lo faccio io dopo. (7)..... di chiedere conferma per la consegna, lo sai che ci serve il prima possibile...
- L: Sono d'accordo, allora tu mandi il mail, ...

12 Abbina a ogni definizione l'espressione giusta.

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Garanzia | <input type="checkbox"/> Termini di pagamento | <input type="checkbox"/> Carta di credito aziendale |
| <input type="checkbox"/> Pagamento alla consegna | <input type="checkbox"/> Fattura intestata alla ditta | <input type="checkbox"/> Assistenza per il montaggio |
| <input type="checkbox"/> Consegna | | |

- nazioni.
- a Come e quando pagare.
- b Pagamento quando la merce arriva a destinazione.
- c Assicurazione data da un venditore sulla qualità di un prodotto, per esempio: impegno a cambiarlo o aggiustarlo senza un ulteriore pagamento in caso di rottura o cattivo funzionamento. Di solito il prodotto acquistato è accompagnato da un foglio in cui è stabilito per quanto tempo si può avere questo tipo di assistenza. Anche questo documento si chiama garanzia.
- d Aiuto nel montare un prodotto, cioè nell'operazione in cui si mettono insieme i vari pezzi di cui è formato un oggetto.
- e Azione di portare il prodotto alla destinazione finale.
- f Documento in cui il venditore indica il prezzo dei prodotti o servizi e i dati di chi deve pagare, oltre a diverse altre informazioni obbligatorie e non.
- g Carta di credito non di una singola persona, ma di una ditta.

13 A coppie. Osservate le caratteristiche di queste sedie per postazioni di computer e fate un dialogo cercando di scegliere quella che soddisfa le vostre esigenze. Seguite lo schema che vedete. Prima stabilite insieme le caratteristiche di cui avete bisogno.



Procent
€ 76,95

Altezza del sedile regolabile con molla a gas, per il massimo comfort. Il bordo anteriore è conformato in modo da evitare compressioni della coscia. Angolazione dello schienale e altezza regolabili per un buon comfort.

- › Pagamento: carta di credito
- › Consegna e montaggio: escluse



Operative
€ 273,72

La molla a gas consente di regolare facilmente l'altezza del sedile. Il meccanismo di sincronizzazione, regolabile in base al peso del corpo, si può bloccare. Sedile regolabile in profondità per garantire il massimo comfort.

- › Pagamento: online
- › Consegna e montaggio: incluse



Nominell
€ 123,43

Altezza del sedile regolabile con molla a gas, per il massimo comfort. Con meccanismo a dondolo bloccabile. Scegli tra i piedini o le rotelle per parquet o per moquette. I braccioli vengono venduti a parte.

- › Pagamento: contrassegno
- › Consegna e montaggio: € 50,00

	Caratteristiche tecniche	Prezzo	Modalità di pagamento	Consegna e montaggio
Sedia per computer				

Proponi una sedia motivando la scelta con l'aspetto estetico attraente.

Di' che sei d'accordo anche se il prezzo ti sembra un po' alto.

Di' che forse il tuo collega ha ragione, ma anche le condizioni di pagamento sono favorevoli.

Sei d'accordo anche se preferisci dal punto di vista estetico un'altra sedia.

Secondo te è molto importante anche la data di consegna

Inoltre dovete ricordare i soldi a disposizione.

Sei assolutamente d'accordo anche perché la data di consegna è molto conveniente come pure lo sono le modalità di pagamento.

Sei d'accordo ma la sedia proprio non ti piace e proponi quella con il prezzo più basso.

Sei d'accordo e decidi di chiamare la banca per vedere se hanno già spedito la nuova carta aziendale, visto che la vecchia scade tra due settimane.

Siete d'accordo e tu ti incarichi di mandare un fax alla ditta per chiedere conferma di tutto.

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta la telefonata e, volta per volta, scegli tra le possibilità date quella che ritieni essere la più giusta per il contesto. Hai 15 secondi di tempo per ogni risposta, poi la telefonata continua.

A1:

- a: Qui non c'è nessuno che si chiama così, ha sbagliato numero.
- b: Ci dev'essere un errore, qui non c'è nessuno con quel nome.
- c: Ha sbagliato numero, arrvederci.

A2:

- a: No, mi dispiace, qui parla lo 0524-556844.
- b: No guardi, provi un altro numero.
- c: Sì il numero è giusto ma non ho tempo di parlare con lei.

A3:

- a: Un'altra volta faccia più attenzione
- b: Che noia! Arrvederci.
- c: Non fa nulla arrvederci.



Non spaventatevi se, sbagliando numero, trovate qualcuno che non è proprio gentile. In Italia chi sbaglia numero non è molto amato. Ma stiamo migliorando!

2 Ascolta la prossima telefonata e prendi appunti.

1 Chi risponde?

.....

2 Che ditta cerca l'uomo?

.....

3 Qual è il numero chiamato?

.....

4 In che città si trova la donna?

.....

5 Che città vuole chiamare l'uomo?

.....



3 Adesso leggi la telefonata e sostituisci le espressioni sottolineate scegliendole tra quelle proposte. Attenzione! Due tra quelle proposte per ogni gruppo sono giuste.

A: Pronto, qui Finil informatica, desidera?

B: (1) Mi scusi ma non è l'Arca Trasporti?

A: No, come ho detto parla la Finil Informatica

B: (2) Le chiedo scusa ma non è il 667589?

A: (3) Guardi il numero corrisponde ma questa non è una ditta di trasporti.

B: (4) Scusi se approfitto della sua gentilezza, dove si trova la vostra ditta?

A: A Bologna.

B: Adesso ho capito, (5) devo aver sbagliato il prefisso. Io volevo chiamare Firenze, sa i prefissi sono molto simili...

A: Deve essere così.

B: (6) Le chiedo ancora scusa e la ringrazio, arrvederci.

A: Prego, arrvederci.

- 1 a: Parla
b: C'è
c: Parlo con
- 2 a: Scusi ma non parlo con
b: Mi scusi ma
c: Mi scusi ma non ho fatto
- 3 a: Il numero è diverso
b: Il numero è lo stesso
c: Il numero è identico
- 4 a: Posso chiederle
b: Posso approfittare della sua cortesia
c: Scusi se abuso di lei
- 5 a: Forse ho sbagliato
b: Probabilmente ho fatto male
c: Devo aver scorretto
- 6 a: Le chiedo una scusa ancora
b: Scusi ancora
c: Mi scuso di nuovo

U



In Italia nessuno risponde al telefono dicendo il proprio numero di telefono. Spesso anche molte ditte vi risponderanno solo con un "Pronto?". Ricordatevi comunque di presentarvi sempre se non volete sentirvi chiedere: "Ma chi parla?" In Italia infatti non è considerato un atteggiamento maleducato chiedere le generalità di chi sta telefonando. Piuttosto è considerato scorretto non dire la propria identità, anche se purtroppo molte persone ancora lo fanno.

4 A coppie.

Sei un impiegato della ditta DARIL.
Rispondi al telefono.

Dici gentilmente che ha sbagliato.

Il numero che ti dice è diverso dal tuo.

Dici che il prefisso di Frascati è 0788.

Accetti le scuse e saluti.

→ Cerchi la ditta FINOR di Benevento.

→ Chiedi conferma del numero di telefono.
Il numero che tu hai fatto è: 0789 - 6758441.

→ Chiedi scusa ma vuoi ancora un'informazione
chiedi qual è il prefisso di Frascati.

→ Dici che hai sbagliato il prefisso,
ti scusi e saluti.

- 5 Il tuo capo ti ha lasciato una telefonata da fare. Chiama la ditta e fa' quello che ti dice il promemoria.
Attenzione! Devi rispondere subito dopo la parte registrata.

- 6 Ora ascolta la registrazione della conversazione completa e confronta le tue risposte.

MOBIL
Servizi Piani, Auto e TgS

Per favore chiama la Castelli Romani Srl.
di Roma, il numero dovrebbe essere
06-7793936
Cerca del sig. Rocca. Chiedi se possiamo
consegnare domani mattina.
E' urgente!

7 Telefoni a un cliente per fissare un appuntamento molto urgente, ti risponde la sua segreteria telefonica. Secondo te quali informazioni devi assolutamente lasciare nella segreteria? Scegli tra quelle proposte:

- a Può per favore richiamarmi allo 037-9876685 dalle 15.00 alle 19.00?
- b L'ho chiamata anche a casa ma non sono riuscito a trovarla.
- c Sono Pederzani della Grema.
- d È lunedì primo dicembre e sono le 14.00.
- e Ho urgente bisogno di mettermi in contatto con lei.
- f La sua segretaria mi ha detto che potevo trovarla a questo numero.
- g La ringrazio.
- h Mi scuso per il disturbo.
- i Si tratta dell'affare Nobili.
- j Aspetto sue notizie prestissimo.

U
Il recapito è il luogo dove è possibile trovare una persona. In questo caso si tratta di un semplice numero telefonico.

Con quale ordine delle frasi lasci il messaggio?

1 2 3 4 5 6

8 Insieme a un compagno prepara oralmente i seguenti messaggi a una segreteria telefonica. Poi dilli a un tuo compagno che giudicherà la tua chiarezza.



- a È la segreteria di un amico, avevi appuntamento per mezz'ora prima, ma l'amico non si vede. Lo stai aspettando in un luogo diverso da quello fissato nell'appuntamento. Lascia il nuovo recapito telefonico dicendo che sarete lì per un'ora.
- b Lascia un messaggio a un collega. Vuoi cambiare l'ora di un appuntamento fissato per il giorno seguente alle 17.00. Chiedi se per lui va bene alle 17.30.
- c Lascia un messaggio a un collega per informarlo che la fattura che aspettavi è arrivata.
- d Risponde la segreteria telefonica del tuo capo. Di' che arriverai in ufficio con un po' di ritardo. Scegli tu la giustificazione.

U
11 REGOLE D'ORO AL TELEFONO!

- 1 Sorridi quando sei al telefono i tuoi clienti lo sentiranno!
- 2 Rispondi sempre gentilmente e cerca di esserlo per tutta la telefonata!
- 3 Non rispondere mai con cibo in bocca e non cercare di mangiare silenziosamente mentre telefoni! Chewing-gum, bevande e caramelle sono proibite durante le telefonate!
- 4 Rispondi ai messaggi della segreteria al massimo in 48 ore!
- 5 Se la conversazione che hai intenzione di fare è piuttosto lunga prima di cominciare chiedi se il momento è opportuno!
- 6 Devi sapere in anticipo cosa vuoi dire durante una telefonata. Fa' pratica pronunciando le parole ad alta voce fino a che sembrano naturali.
- 7 Non leggere degli appunti durante una telefonata, cerca piuttosto di memorizzare la parte come un attore consumato!
- 8 Se devi fare una lunga telefonata con una persona di solito molto occupata prendi prima un appuntamento telefonico!
- 9 Non aprire la posta e non sfogliare il giornale mentre sei al telefono, il tuo interlocutore penserà che non ti importa molto della telefonata!
- 10 Ascolta attentamente quanto dice il tuo interlocutore invece di pensare a ciò che vuoi dire dopo. La conversazione sarà molto più distesa.
- 11 Quando devi fare molte telefonate di lavoro, prenditi una pausa almeno ogni ora.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

richieste di informazioni

1 Leggi le tre intestazioni con gli indirizzi dei destinatari e abbinali alle tre lettere che seguono.

S.A.C.O.
mobili per ufficio

Piazza Bernini 45/A
 43100 Parma
 tel. 0521 - 896650/1
 fax. 0521 896657
 sacoservice@iol.it

Parma, 3 aprile 2002

Spett.le Mobilsafe
 Via Giolitti 58
 40100 Bologna

1

U Nel commercio questo tipo di comunicazione può rappresentare un primo contatto tra le parti, quando un compratore, interessato a determinati prodotti o servizi, scrive a un fornitore e chiede:

- informazioni sulla produzione o attività
- informazioni su prezzi e condizioni di vendita
- documentazione o materiali come cataloghi, listini, campioni, ecc.

Quando il rapporto commerciale è già avviato è possibile richiedere informazioni particolari, documenti, ecc.

SCRIPTA EDITORI

VIA HIROSHIMA 56 - 27129 VERONA - TELE FAX 045 8003408
 SCRIPTAED@IOL.IT

3 aprile 2002

Filippo Rosa
 Via Ferrarini 90
 43100 PARMA

2

Viale Risorgimento 78 - 20122 MILANO
 Tel. 02.564485654 Fax 02.564485657
 www.passat.in.it - passat@tin.it

PASSAT Snc
Sistemi per piccole industrie

10 settembre 2002

Spett.le Orgam
 Via Garibaldi 67
 56100 Ostuni

3

Gentile cliente,

le scriviamo per informarla che la rata bimestrale del suo abbonamento alla nostra rivista Scripta Manent è scaduta. Qualora nel frattempo avesse già provveduto al versamento della quota ci scusiamo per il disturbo.

Ringraziandola per la sua cortesia le porgiamo,
 Distinti saluti

Dott. Alvaro Vitali - Responsabile abbonamenti

A

Oggetto: questionario informativo

Gentile fornitore,
 dopo aver consolidato il processo di Qualità secondo il modello Bloom, la nostra Società sta attuando un sistema qualità per ottenere la Certificazione secondo le nuove norme UE. A tale scopo, e secondo quanto richiesto dalle norme, dobbiamo provvedere alla qualificazione dei nostri fornitori in relazione alla qualità dei prodotti, alla affidabilità dei processi e al tipo di servizio fornito. Vi inviamo perciò copia del questionario, che vi preghiamo di ritornarci debitamente compilato entro 30 giorni dal ricevimento, unitamente alle specifiche di produzione dei prodotti da noi acquistati nel corso dell'anno passato. Confidando nella vostra cortesia e collaborazione e certi che quanto stiamo facendo contribuirà al miglioramento dei già ottimi rapporti che intercorrono tra le nostre società, vi porgiamo

B

I più cordiali saluti

Ing. Leonardo Alfieri - settore controllo qualità

Gentili Signori,

abbiamo visto la Vostra pagina pubblicitaria sulla rivista Ufficio 2000 e i Vostrî prodotti hanno attirato la nostra attenzione. La nostra azienda si occupa di assistenza a uffici postali di zona e ha in programma un restyling completo dei suoi uffici e per questo motivo gradiremmo ricevere una documentazione dettagliata dei Vostrî articoli, completa di specifiche tecniche, prezzi, condizioni di pagamento e trasporto.

Attendiamo una Vostra sollecita risposta e Vi porgiamo,

Distinti saluti,
 Dott. Alcide De Sanctis

C

U

In occasione di un primo contatto è bene specificare:

- dove avete trovato o chi vi ha fornito il nominativo del destinatario
- breve presentazione della vostra ditta.

1 2 3

unità 3

facciamo pubblicità

46

2 Adesso abbina a ogni lettera il suo oggetto.

- 1 Oggetto: questionario informativo
- 2 Oggetto: richiesta di informazioni
- 3 Oggetto: abbonamento N 765/SM

1 2 3



3 Indica a quali delle tre lettere si riferiscono le informazioni che seguono.

- 1 Si tratta di un primo contatto.
- 2 Si chiede la compilazione di un questionario.
- 3 È un sollecito per un pagamento.
- 4 Si richiedono informazioni specifiche riguardo a un processo produttivo.
- 5 Al mittente farebbe piacere avere materiale con più dettagli.
- 6 Si fa riferimento al fatto che la lettera può essere inutile.
- 7 Il mittente attende una risposta veloce.
- 8 Si fa riferimento al fatto che sono state chieste determinate regole.
- 9 Si ha fiducia nell'aiuto e nella partecipazione del destinatario.
- 10 Si afferma che alcuni articoli hanno interessato il mittente.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4 Adesso abbina alle informazioni dell'esercizio precedente la frase originale del testo delle lettere.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

5 Raggruppa le formule di saluto elencate nelle apposite tabelle.

- Voglia gradire con l'occasione i miei più sinceri saluti
- Cordiali saluti
- Un cortese saluto
- Distinti saluti
- Nell'attesa di Vostre notizie, porgiamo distinti saluti
- Scusandoci ancora per l'accaduto, inviamo cordiali saluti
- In attesa di un Vostro sollecito riscontro, distinti saluti
- La ringrazio sentitamente e porgo i miei saluti più distinti

U
Le forme dei pronomi personali con l'iniziale maiuscola stanno lasciando il posto alle forme senza maiuscola. In questo testo si sono inserite anche le forme senza maiuscola sebbene non in modo esclusivo.



RAPPORTI NORMALI È il tipo di conclusione più comune che si usa quando i rapporti sono già stati normalmente stabiliti.	RAPPORTI FORMALI Usate sempre queste formule quando stabilite un primo contatto. Di solito sono i più lunghi.	RAPPORTI CORDIALI Quando i rapporti sono molto frequenti. Sono spesso sintetici.
1 2 3	1 2	1 2 3

6 A gruppi. Ogni gruppo scrive una richiesta di informazioni diversa scelta tra le tre proposte.

- 1 Scrivete alla ditta di mobili per ufficio dell'attività 1. Nella sezione Esigenze:
 - a Specificate dove avete trovato il nominativo.
 - b Che tipo di ditta siete.
 - c Desiderate un catalogo prezzi aggiornato al nuovo anno.
 - d Ringraziate e salutate.

- 2 Siete una ditta che offre servizi di pulizie per uffici e scrivete a un vostro cliente per annunciare un cambio di indirizzo.

- 3 Richiedete a una ditta che vende computer di stabilire il prezzo e tutte le condizioni di vendita e di consegna di un determinato computer: avete fretta.
 - a Specificate dove avete trovato il nominativo.
 - b Chiedete le condizioni e descrivete le caratteristiche tecniche del computer che vi interessa.
 - c Ringraziate e salutate.

7 Sempre a gruppi scambiatevi le lettere e correggetele.



il fax

8 Facciamo un piccolo quiz. Prendi nota delle tue risposte e poi guarda le soluzioni.

1 Quando scrivi un fax usi:

- a un foglio intestato della tua ditta uguale a quello delle lettere via posta.
- b un foglio prestampato appositamente per i fax.
- c un foglio bianco.

2 Lo scrivi:

- a a macchina.
- b al computer.
- c a mano.

3 Quando scrivi un fax nella tua lingua usi un linguaggio:

- a uguale a quello delle lettere via posta.
- b più semplice.
- c più difficile.

4 Secondo te il fax:

- a ha lo stesso valore di una lettera.
- b non ha lo stesso valore di una lettera e lo si deve usare il meno possibile e solo per comunicazioni non formali.
- c dipende dai casi, la tendenza attuale è quella di considerarlo allo stesso livello di una lettera.

9 A coppie. Ecco un modello di fax pronto da riempire che potete trovare nei vari programmi di software dei computer. Siete capaci di seguire le istruzioni in italiano? Provate a scrivere un fax seguendo uno degli schemi dell'attività 6 della sezione precedente.

⋮

copertina fax

A: _____ Fax: _____

Da: _____ Data: _____

Ogg.: _____ Pagine: _____

CC: _____

Urgente Da approvare Richiesti commenti Risposta necessaria Da inoltrare

⋮

domanda 1: è possibile usare questo tipo di supporto quando il fax sostituisce la lettera e lo si usa solo perché è estremamente più veloce.

è tendenza generale, con le consuete eccezioni, comunque quella di usare il fax solo per comunicazioni una certa urgenza.

questa è la tendenza più comune vista la particolarità del mezzo: veloce da scrivere e da spedire.

difficilmente si usa questa modalità.

domanda 2: è consuetudine diffusa.

orse è la modalità più usata anche perché i programmi computer offrono molti modelli di fax già pronti.

on si rifiuta questa consuetudine specialmente quando una certa urgenza e i contatti con il destinatario sono consolidati e frequenti.

domanda 3: consuetudine diffusa soprattutto quando si intende distribuire una lettera via posta.

la modalità più diffusa vista la particolarità del mezzo, non è una modalità frequente, non si adatta al mezzo.

domanda 4: generale è vero. Ma per documenti con un qualche valore "legale" si preferisce (in alcuni casi è obbligatorio) il foglio originale.

in è vero, la tendenza attuale è quella di considerare i documenti i due mezzi.

vero (vedi lettera a).

INIZIATIONE

LA CULTURA DEGLI AFFARI

culture a confronto

1 Leggi la frase che segue poi scegli la spiegazione che ritieni più giusta applicata al contesto italiano.

"Si ho avuto un lungo colloquio con l'ingegner Sgarbi, è andato tutto a meraviglia, ho fatto proprio una bella figura!"



- a Si riferisce alla perfetta forma fisica che gli permette di avere una bella figura, un bel personale. Si tratta cioè di un uomo aitante e muscoloso.
- b La persona che parla indossa un vestito molto elegante, possibilmente firmato da un grande stilista italiano ed è orgoglioso della sua eleganza che gli permette di avere una bella linea.
- c Si riferisce alla capacità personale di condurre un buon colloquio, di essere riuscito ad avere una buona prestazione cioè aver dimostrato intelligenza, abilità negli affari, competenza e preparazione.
- d Chi parla è andato all'appuntamento arrivando su un'automobile lussuosissima, mostrando un telefonino dell'ultimissima generazione, indossando un orologio costosissimo e accompagnato da una segretaria bellissima. In questo modo ha fatto bella figura perché ha suscitato l'invidia del suo ospite.

2 Insieme a un compagno discuti se nella tua cultura è considerato ineducato interrompere qualcuno che sta parlando durante una discussione, anche di affari.

- a Secondo la tua esperienza e le tue conoscenze sull'Italia (pensa ai film, ai documentari, alle persone che conosci) in Italia è considerato indice di maleducazione interrompere qualcuno?



2 a: gli italiani, e i latini in generale, non si irritano particolarmente se sono interrotti durante una conversazione, anzi nel nostro paese è abbastanza comune intervenire nelle discussioni anche tra più persone e questo atteggiamento è considerato normale e segno di interesse. La discussione ne può risultare più interessante e può essere una buona occasione per prendere in considerazione aspetti che altrimenti rischierebbero di essere dimenticati. Non stupitevi dunque di venire interrotti, non si tratta quasi mai di maleducazione da parte del vostro interlocutore.

3 Nel mondo degli affari, specialmente negli Stati Uniti, circola questo aneddoto:

Episodio curioso e significativo.

Se un dirigente d'azienda negli Stati Uniti si trova di fronte a un problema apparentemente senza soluzione prende un aereo per Milano, raccoglie un discreto numero di funzionari d'azienda italiani li mette in una stanza, espone il suo problema e invariabilmente ne uscirà con una risposta a cui nessuno aveva pensato prima.

a Secondo te perché gli italiani godono di questa buona fama nel campo degli affari? Questo proverbio tipicamente italiano può forse aiutarti nella riflessione:

"Fatta la legge trovato l'inganno!"

Truffa, tranello. Azione di far sembrare verità una cosa che non lo è.

questi problemi e di evitare costrizioni di ogni tipo. questo modo gli italiani hanno sviluppato una forte capacità di trovare e vedere possibilità di soluzione. care di evitare) faccia parte del patrimonio di conoscenze di quasi ogni italiano. (meno 800.000 regole. Appare quindi un uomo che il desiderio, la necessità, di eludere la legge (non rispettare) estrema in Italia. Pare che i cittadini italiani per rispettare le leggi debbano conoscere perfettamente le regole sui comportamenti nel "libro della legge". La conseguenza di questa situazione ha raggiunto la sua tempo le società si sono organizzate in modo che i propri membri potessero trovare risposte ai loro dubbi Europa continentale che condividono il Diritto Romano, esclusi i britannici. "certezza". Si tratta di una capacità che viene da lontano e che appartiene, in diversi gradi, a tutti i popoli questa dote viene chiamata dagli esperti di comunicazione interculturale "capacità di riuscire nelle situazioni"

Aneddoto finale!

Si dice che i popoli del sud nelle contrattazioni d'affari pensino questo:

*"Se mi chiede dieci sicuramente intende dire otto e vuole in effetti ottenere sei. Questo significa che la merce vale quattro. Offriamo quindi due!"
Pare che lo pensino anche quando sono loro a fare delle offerte!
Quindi "uomo avvisato, mezzo salvato!"*

GRAMMATICA

I pronomi

1 Completa con il pronome.

- 1 Ha telefonato il capo? Sì, proprio ...lui....
- 2 Possiamo cominciare? Mancano Rossi e Gardelli e senza di non possiamo aprire i lavori.
- 3 Ha chiamato l'ufficio di Begnini? Sì ma non c'è.
- 4 Buongiorno avvocato! Ho pensato spesso a in questi giorni.
- 5 A non piace il nuovo furgone? Scherzi? Mi piace moltissimo.
- 6 Dice a signorina? Non ho capito bene.
- 7 Cari ragazzi, fareste meglio a pensare a e non agli altri in queste occasioni così importanti per la vostra carriera!
- 8 Senti, ma sei sicuro che guardano proprio? Certo non vedi come ci fissano?

2 Metti i pronomi diretti o indiretti.

Gentili Signori,

1Vi..... ringraziamo per la documentazione che **2** avete gentilmente spedito.

3 confermiamo il nostro interesse per i Vostri articoli.

Gli articoli per l'imballaggio ecologico che **4** avete proposto corrispondono esattamente alle nostre esigenze e vorremmo riceverne cinque campioni per ogni tipo per **5** poter sottoporre ad alcuni test.

Se possibile gradiremmo avere un catalogo del nuovo anno in modo da **6** poter confrontare con quello del 2001. Vorremmo inoltre sapere se le condizioni di spedizione e pagamento restano invariate. In caso contrario **7** chiediamo di **8** informar..... delle variazioni. In attesa di un Vostro sollecito riscontro, distinti saluti.

3 Metti i pronomi e accorda con il participio passato se necessario.

A: Buongiorno, sono di nuovo Beghelli, è rientrata la dottoressa?

B: Mi dispiace la dottoressa non è ancora rientrata.

A: **1** scusi, ma Luisa non è rientrata da stamattina?

Lei non **2** 'ha vist..... per tutto il giorno?

B: No, non **3** 'ho **4** vist..... ma **5** ha detto di dir **6** che può **7** chiamar..... stasera a casa dopo le nove.

A: Ah, benissimo temevo di non riuscire a **8** parlar..... prima di domani. **9** ringrazio molto signorina. Buonasera.

B: Sì figuri, arrivederci.

4 Riscrivi le frasi con i pronomi combinati.

1 Ho spedito una lettera al mio collega.

Glief'ho spedita.

2 Ti ho portato un nuovo prodotto da vedere.

3 La signorina vi farà vedere il nuovo ufficio.

4 Il capo ci ha parlato del suo nuovo progetto.

5 Abbiamo detto a Giorgio delle novità in ufficio.

6 Mi scriverà presto un nuovo mail con le informazioni giuste.

7 Se vieni in ufficio con me ti mostro il nuovo catalogo.

8 Mi dispiace ma non ho tempo di farti vedere la macchina nuova.



unità 3

facciamo pubblicità

8 Inserisci i pronomi.

- 1 Ringraziando. *Vi*..... per la Vostra attenzione, porgiamo distinti saluti.
- 2 Gentili Signori, con la presente informiamo dei nostri nuovi prezzi al dettaglio.
- 3 Gentili clienti, scusando (noi) ancora per l'accaduto, porgiamo distinti saluti.
- 4 Abbiamo incontrato Luigi e abbiamo raccontato dell'incidente.
- 5 Hai raccontato della nuova produzione della concorrenza al capo? Sì, ho raccontato.
- 6 Non preoccupar..... del tuo nuovo capo, io conosco, è molto comprensivo!

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Mezzi per fare pubblicità:

dépliant

2 Sinonimi di "fare pubblicità":

reclamizzare

3 Alcuni termini della "rete":

newsgroup

4 Quando comprate qualcosa prendete informazioni su:

termini di pagamento



preparare un viaggio

unità

4

PREPARARE UN VIAGGIO

promemoria

1 Leggi il promemoria e rispondi alle domande.

PROMEMORIA

A: Lucio Borrini
 Da: Alberta Ferretti
 CC: dott. Filippo Ranzoni
 Data: 3.03.2002
 Ogg.: Visita alla ditta Fereoli, Langhirano - Parma

Urgente

Controllare sulla mia agenda appuntamenti e impegni per i giorni 10 e 11 aprile. Nel caso ci siano sfuggiti impegni particolari si prega di disdire e rimandare alla settimana seguente.

Prenotare volo on line con la solita compagnia, business class.

Prenotare albergo per la notte del 10 aprile.

Preparare, in una cartella apposita, la documentazione relativa ai nostri bisogni attuali e alle necessità per quanto riguarda i futuri acquisti. Mettere anche una copia del tutto su floppy. (Vedi la mia relazione della settimana scorsa. Rif. 345 B)

Preparare dépliant illustrativi generali e dettagliati della nostra ditta.

Aggiungere anche videocassetta e Demo in Cd-rom.

Contattare telefonicamente ditta Fereoli per conferma incontro.

N.B. Ricordare di mettere in carica portatile e cellulare!!!!



- telefonare rag. Esposito 06-45003432
- preparare preventivo Assicom
- assicurazione auto
- polizza vita
- carta di credito scaduta!
- Tintoria
- controllare spedizione a Datum
- barbiere
- portare Camillo veterinario
- mandare fiori sig.ra Dolci
- comprare frutta



Devo scrivere tutto altrimenti mi dimentico!



Cellulare.

- 1 A chi è destinato il promemoria?
- 2 Chi parte?
- 3 Quale ditta visiterà?
- 4 Qual è il paese di destinazione del viaggio?
- 5 In quali date?
- 6 Per quante notti si deve prenotare l'albergo?
- 7 Con quale mezzo di trasporto si farà il viaggio?
- 8 Come avviene la prenotazione del biglietto per il viaggio?
- 9 Quali materiali deve portare con sé la persona che parte?
- 10 Gli altri appuntamenti per quei giorni sono confermati?
- 11 L'arrivo è già stato confermato alla ditta di destinazione?

NOTA BENE

(abbreviazione usata per mettere un rilievo qualcosa di importante).



unità 4

preparare un viaggio



Secondo te che tipo di ditta sarà quella visitata da Alberta Ferretti?
 N.B. La ditta si trova in provincia di Parma.
 Per quali prodotti gastronomici è famosa la città di Parma e la sua provincia?

2 Cerca nel promemoria i sinonimi di questi termini o abbinale le immagini al termine giusto.

- 1 Cancellare:
- 2 Foglio informativo e pubblicitario:
- 3 Telefonare:
- 4 Posticipare:
- 5 Videocassetta:
- 6 Cartella:
- 7 Fatta apposta per l'occasione:
- 8 Riservare:



3 Lavorate a coppie. Riempite il promemoria che segue con le seguenti informazioni.

Devi partecipare a una presentazione di un prodotto e chiedi al tuo impiegato di:

Promemoria

- Controllare la presenza nell'ufficio di una lavagna luminosa.
- La lavagna luminosa funziona?
- Ordinare un piccolo rinfresco per 5 persone presso la solita ditta.
- I partecipanti sono stati tutti avvisati?
- Fare fotocopie delle pagine che allego per 5 persone.
- Controllare l'agenda per il giorno stabilito, sono rimasti impegni non disdetti?
- Il videoregistratore funziona?



programma

4 Ascolta il dialogo e indica se le affermazioni sono vere o false.



Gli stabilimenti dove si producono i prosciutti e anche altri salumi sono anche chiamati salatori.



Fare uno spuntino: mangiare qualcosa tra un pasto e l'altro...

U Il termine salumi indica tutti gli insaccati in generale: prosciutto, salame, coppa, pancetta, mortadella, ecc.



Dunque, una decina di prosciutti, una dozzina di coppe, una cinquantina di mortadelle, un centinaio di salamini, un migliaio di uova?!?

U Nella lingua parlata difficilmente si dice le quattordici per intendere le due del pomeriggio. Non si usano nemmeno espressioni come le cinque del pomeriggio o le sei di mattina se non è assolutamente necessario per capire di quale ora della giornata si tratti. Se dal contesto è chiaro si evita.

- 1 Alberta prenderà il treno da Bologna per Langhirano.
- 2 E' la prima volta che va a Parma.
- 3 Alberta chiede una carta geografica di Langhirano.
- 4 Lo spuntino sarà a base di salumi.
- 5 Alberta quando torna da Parma vuole andare in palestra per un po' di ginnastica.

Vero	Falso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 Adesso riascolta il dialogo e riempi l'agenda con gli impegni di Alberta.

10 aprile 2002

AGENDA 2002

ore 8:00	ore 14:00
ore 9:00	ore 15:00
ore 10:00	ore 16:00
ore 11:00	ore 17:00
ore 12:00	ore 18:00
ore 13:00	ore 19:00

6 Alberta si fermerà a Langhirano anche il giorno seguente, l'undici aprile. Questi sono gli impegni che l'aspettano:

- Pranzo alla mensa dello stabilimento.
- Ritorno in albergo e partenza.
- Sveglia.
- In ditta. Discussione contratto di collaborazione definitivo.
- Bologna volo ritorno.
- Telefonare a Lucio per suggerimenti e aggiunte contratto.
- Finalmente a letto!
- Possibili variazioni e aggiunte contratto.
- Firma contratto.
- Arrivo a Roma.

Adesso decidi a che ora Alberta potrebbe avere questi impegni. Riempi l'agenda.

11 aprile 2002

AGENDA 2002

7,30

ore 8:00

14,30

ore 14:00

ore 9:00

ore 15:00

ore 10:00

ore 16:00

ore 11:00

ore 17:00

ore 12:00

18,15

ore 18:00

ore 13:00

20,30
22

ore 19:00

7 Lavora con un compagno. Confrontate i programmi che avete preparato e cercate di raggiungere un accordo sugli orari degli impegni di Alberta. Usate espressioni come:

per esprimere accordo: *sono d'accordo, la sveglia alle 7.30 può andare bene;*

per esprimere disaccordo: *non sono d'accordo, secondo me Alberta dovrebbe...*

8 Adesso ascoltate la continuazione del dialogo tra Alberta e Lucio e controllate se le vostre previsioni erano giuste.



9 Leggi il brano e trova per ogni espressione sottolineata la sua definizione tra quelle proposte.



LANGHIRANO (Km 23 da Parma)
 Prefisso Telefonico 0521 - CAP 43013
 Municipio Tel. 853641 - Pro Loco tel. 852242 P.zza Ferrari 4

1 - La cittadina di Langhirano, situata nella "Food Valley" in una felice posizione geografica tra Parma e le sue montagne, è la Capitale di tutta l'area della produzione tipica (lavorazione e stagionatura) del "Prosciutto di Parma".

Invecchiamento e maturazione del prodotto.

2 - Circa la metà dei prosciutti marchiati con la corona del "Parma" vengono prodotti a Langhirano: "Gesti sapienti con l'aiuto del Tempo" è lo slogan che illustra e riassume le fatiche necessarie ad

Movimenti, modalità di preparazione esperte e competenti.

ottenere la prestigiosa qualità del "Prosciutto di Parma". Infatti sono le migliori carni, l'aria delle colline, i gesti amorevoli dell'uomo, il sale e il tempo i soli ingredienti del prodotto tipico. Langhirano inoltre esporta la più alta percentuale del quantitativo esportato da tutta la provincia. I mercati esteri sono: Francia, Germania, Belgio, Svizzera e Inghilterra. Recentemente, dopo rigorosissimi

test, sono state superate le annose difficoltà per entrare nel mercato americano ed ora il "Parma" - unico tra i prosciutti italiani - è stato autorizzato a conquistare milioni di estimatori negli U.S.A.

3 - Altrettanto importanti sono la produzione vinicola D.O.C. (Malvasia, Sauvignon, Rosso Colli di Parma) e quella casearia.

Intenditori, conoscitori, ammiratori.

4 - Dal punto di vista artistico il comune di Langhirano conserva importanti testimonianze storiche che hanno contribuito alla riscoperta e allo sviluppo turistico del suo territorio: basti pensare al conosciutissimo e perfettamente conservato Castello di Torrechiara,



costruito tra il 1448 e il 1460 per volere di Pier Maria Rossi e visitato ogni anno da più di 50.000 persone, senza dimenticare la Badia Benedettina di Torrechiara del XIV secolo e il Palazzo Comunale, fatto costruire dai Farnese all'inizio del XVII secolo.



5 - Le particolari condizioni geografiche, quali il clima tipicamente appenninico e la leggera brezza secca e temperata proveniente dal Golfo di La Spezia, favoriscono l'antica e tradizionale tecnica di stagionatura del famoso "Prosciutto di Parma" che ha reso Langhirano famoso nel mondo.

6 - Ed è proprio la particolare lavorazione del prosciutto che ha dato un grossissimo impulso allo sviluppo del Comune: dalla costruzione di un grosso numero di stabilimenti, all'aumento della popolazione (attualmente 8.150 abitanti, in continua crescita e pienamente occupati), allo sviluppo artigianale e industriale.

Ciò ha dato a Langhirano un aspetto moderno, aumentando la sua importanza economica e facendone un punto di riferimento essenziale per tutta l'area che la circonda.



"Gesti sapienti con l'aiuto del tempo!". Ecco quale sarà il nostro messaggio pubblicitario al mondo!

- 1 severissimi:
- 2 spinta:
- 3 relativo alla catena dei monti Appennini:
- 4 vento leggero:
- 5 mite, non fredda:
- 6 vecchie e che durano anni:

10 Indica se le affermazioni che seguono sono vere o false.

- | | Vero | Falso |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Tutti i prosciutti che portano il marchio del prosciutto di Parma sono prodotti a Langhirano. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Il prosciutto di Parma è l'unico che da poco tempo può essere esportato negli Stati Uniti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Molto importante è anche la produzione dei prodotti derivati dal latte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Famosissimo è il castello benedettino costruito nel XVI secolo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Il leggero vento caldo che viene dal mare favorisce la stagionatura del prosciutto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 L'industria del prosciutto ha favorito lo sviluppo del paese di Langhirano. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 A Langhirano c'è disoccupazione. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 L'industria del prosciutto ha dato impulso a tutta la produzione artigianale e industriale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11 Lavorate a coppie. Ognuno riempie lo schema che segue con *poche* informazioni sulla sua città d'origine e sulla principale produzione industriale o artigianale del luogo. Scambiatevi ora le informazioni riempiendo la tabella relativa al partner.

La tua città:

Geografia - popolazione - clima	Monumenti e luoghi da visitare	Industria - artigianato

La città del tuo partner:

Geografia - popolazione - clima	Monumenti e luoghi da visitare	Industria - artigianato

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

la risposta alla richiesta di informazioni

1 Devi prenotare una stanza in un albergo per una persona per una notte e hai scritto una richiesta di informazioni. Quali informazioni hai chiesto? Scegli tra quelle elencate.

- prezzo della camera singola per notte
- possibilità sconto comitive (per gruppi formati da molte persone)
- disponibilità stanze per la data che ti interessa
- modalità di consegna merce
- modalità di pagamento
- colazione inclusa
- camera con bagno
- pagamento a rate



2 Ora leggi il fax di risposta dell'albergo. Hai ricevuto tutte le informazioni che avevi chiesto?

Bellavista Hotel

data: 06.03.02

ora: 11,30

fax

Gentile Signora Rossi,

in risposta al Suo fax del 04.03 scorso le facciamo avere le informazioni richieste.

Il prezzo per la camera singola con bagno, colazione esclusa, per notte è di € 150.

Per la colazione aggiungere una maggiorazione di € 7.

Confermiamo la disponibilità per la data richiesta.

Potrà pagare con tutte le carte di credito più diffuse e con bancomat.

Qualora intendesse prenotare la stanza La preghiamo di farlo con una certa urgenza in quanto in quel periodo si svolgeranno nella provincia un paio di fiere molto importanti e stiamo già ricevendo diverse prenotazioni.

Resto a sua disposizione per ulteriori informazioni.

Cordialmente,
Sig. Fausto Bedetti
(reception)

Fausto Bedetti

3 Adesso trova nel testo le espressioni che possono sostituire quelle che seguono.

- a Con riferimento al Suo fax del ...
- b Per ogni ulteriore chiarimento non esiti a contattarmi.
- c Nel caso avesse intenzione di ...
- d Ringraziandola per la sua richiesta di informazioni del ...
- e Sono a sua disposizione per altre informazioni.

4 Hai ricevuto la seguente richiesta di informazioni. Servendoti dello schema dato rispondi alla richiesta.

Bruxelles, 10.11.2002

OGGETTO: Richiesta informazioni

Abbiamo visitato il Vostro stand in occasione di CIBUSDOLCE che si è tenuto a Parma nel maggio scorso. La nostra ditta si occupa di import-export di prodotti dolciari e gradiremmo avere un vostro catalogo aggiornato per l'anno prossimo. Sulla base del catalogo dell'anno corrente desideriamo richiederVi quanto segue.

Siamo particolarmente interessati alla Vostra produzione di gelati confezionati per locali pubblici. Gradiremmo conoscere la Vostra miglior offerta per un primo ordine di prova per un quantitativo di:

- > 500 pezzi dell'articolo FG 305
- > 350 pezzi dell'articolo FG 453
- > 200 pezzi dell'articolo FH 24

Le spese di spedizione si intendono a nostro carico in quanto abbiamo già rapporti commerciali con una azienda della vostra città e siamo quindi in grado di ritirare la merce direttamente con i nostri camion frigorifero nelle date che stabiliremo insieme volta per volta.

Pagamento a 30 giorni tramite ricevuta bancaria.

Vi ringraziamo anticipatamente per l'attenzione, attendiamo una Vostra sollecita risposta e Vi salutiamo distintamente,

Dott.ssa. Inge Von Holtzen

Inge Von Holtzen

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta la telefonata. A un certo punto ci sono problemi di comunicazione. Cosa succede esattamente?

- Cade la linea.
- Si sente la voce di una terza persona.
- Ci sono delle interferenze.
- Ci sono delle incongruenze sulla linea.
- A Lucio cade il telefono.



Non sento nulla, devono esserci delle **interferenze**!

2 Quali espressioni usano Lucia e Lucio quando non riescono a sentire bene? Scegline cinque.

- Può ripetere lettera per lettera per favore?
- C'è un'interferenza...
- Mi sente adesso?
- Può ripetere per favore?
- Mi scusi ma non capisco...
- Sento un'altra voce.
- Ha capito?
- Sì, adesso la sento bene, diceva?

3 Adesso indica se le affermazioni sono vere o false.

- 1 Lucio telefona alla compagnia aerea.
- 2 Lucio deve prenotare un viaggio per Alberta.
- 3 Il volo è per Roma.
- 4 La partenza è per le 7.35.
- 5 Il ritorno è per 19.40.
- 6 Lucio conferma i voli.

Vero	Falso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 Adesso completa la tabella con i dati dei voli.

	Data	N° Volo	Partenza	Arrivo	Aeroporto
Andata					
Ritorno					

5 Lavorate a coppie. (A) Sei la segretaria della ditta Giamo, un cliente vi telefona per una richiesta ma ci sono problemi con la linea telefonica. (B) Ti chiami Marco Antelami e telefoni a una ditta per richiedere un catalogo prezzi. Ad un certo punto c'è un'interferenza e la segretaria non riesce a capire bene.

A

Rispondi al telefono e dici chi parla.

C'è un rumore di fondo e non hai capito cosa ha detto.

Hai capito solo che vorrebbe qualcosa ma non cosa.

Di' che adesso hai capito e ripeti quello che vuole. Aggiungi che lo manderai al più presto.

Saluti.

B

Dici chi sei e perché chiami.

Ripeti la tua richiesta e chiedi gentilmente se ha capito.

Ripeti con parole diverse la tua richiesta e chiedi conferma.

Ringrazi e saluti.

6 Quali espressioni useresti per concludere gentilmente una telefonata in cui hai chiesto informazioni? Scegli tra quelle che senti e scriville.

- 1 2
 3 4

7 Adesso scegli la risposta finale della persona a cui hai chiesto informazioni.

- Non c'è di che, buongiorno. Prego, buongiorno
 Si figuri, arrivederci. Era ora! Buongiorno
 Finalmente ha finito, la saluto.

8 Lavora con un compagno e fa' le seguenti telefonate.

- A Telefona a un'agenzia di viaggio per chiedere la disponibilità di voli: scegli tu le date.
 B Telefona a una ditta di trasporti e chiedi conferma di un prezzo che hai già visto sul catalogo per un trasporto da Roma a Napoli.
 C Telefona a un albergo e conferma una prenotazione (inventa date e tipologia di camera), chiedi conferma del prezzo. A questo punto c'è un'interferenza.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

Fax di conferma

1 Scrivi all'agenzia di viaggio per confermare il volo di cui hai parlato al telefono. Scegli tra le possibilità proposte e scrivi il fax. N.B. sono possibili più alternative.

data: _____ ora: _____ **urgente**

1

2

3

4

5

unità 4

preparare un viaggio

1

- A Egregia Signorina Lucia,
 B Spett.le Signorina Lucia,
 C Gentile signorina Lucia,
 D Cara Signorina Lucia,

3

- A Le riassumo i dati.
 B Le allego i dati.
 C Le ricordo i dati.
 D Ecco i dati fissati insieme:
 Volo AZ 234 del 10.04.2000 partenza
 da Roma alle 8.30 arrivo a Bologna 9.40.
 - Business class.
 - Prezzo convenuto: € 70.
 - Fattura intestata, come al solito, alla ditta.
 - Spedizione biglietto per Corriere Espresso.

5

- A Distintamente La saluto,
 B Cordiali saluti,
 C Cordialmente,
 D Porgo distinti saluti,

2

- A Le scrivo per confermarle il volo per Bologna di cui avevamo parlato telefonicamente.
 B In riferimento alla nostra ultima telefonata le confermo il volo per Bologna.
 C Facendo seguito alla Sua lettera del 10 settembre scorso le confermo il viaggio per Bologna.
 D Come già stabilito telefonicamente Le confermo il viaggio per Bologna.

4

- A La ringrazio per le informazioni e resto a sua disposizione per eventuali chiarimenti.
 B La ringrazio per l'attenzione.
 C Ringraziandola per la collaborazione la saluto.
 D Attendo una Sua conferma.

Lucio

2 Hai parlato telefonicamente con un cliente che ti ha chiesto di spedirgli una proposta di prezzi per un suo precedente ordine. Scrivi la lettera seguendo lo schema che segue.

.....

Schema

- Oggetto.
- Formula iniziale.
- Riferimento alla telefonata.
- Scrivi che alleghi l'ordine con i prezzi convenuti.
- Aspetti la conferma dell'ordine.
- Formula di saluto.
- Allegati.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

questioni di tempo

- 1 Leggi il proverbio che segue, traducilo nella tua lingua e prova a riflettere sulle domande che seguono.

Il tempo è denaro

Sicuramente anche nel tuo paese si userà questo proverbio, usarlo però non sempre significa metterlo in pratica.

- a - Secondo te, nel tuo paese è rispettato anche il contenuto del proverbio?
b - In Italia secondo te è rispettato?



U ORARI DI LAVORO NEGLI UFFICI AZIENDALI (indicazioni generali)

Dal lunedì al venerdì:

mattina 8.30-12.45; pomeriggio 15.00 - 18.30

Sabato solo la mattina (se previsto)

Nel sud a volte l'intervallo di mezzogiorno può essere più lungo:

16.00 (17.00) - 19.30 (20.30). Spesso le pause per il pranzo possono allungarsi perché non è raro che gli affari vengano discussi proprio durante questo intervallo.

Attenzione ai periodi di vacanza!

Molte fabbriche italiane chiudono ad agosto. Il 15 agosto, Ferragosto, non troverete quasi nulla di aperto, anche i ristoranti aperti sono pochissimi nelle città. Informatevi anche del giorno di festa che ogni città dedica al santo patrono, di solito troverete negozi, uffici pubblici e fabbriche chiusi.

U

PUNTUALITA'

Non si tratta di una priorità assoluta anche se solitamente è rispettata. Se sei tu a fare visita naturalmente cerca di essere puntuale. Può accaderti di dover aspettare dai 15 ai 40 minuti, portati sempre qualcosa da fare durante l'attesa.

1 b: In generale i popoli latini, e tra questi anche l'Italia, dedicano molto tempo a discutere e prendere in considerazione tutte le varie problematiche che una situazione di affari pone e prendono anche tutto il tempo necessario per portare a termine un lavoro. In questo modo le persone sperimentano tutto il piacere del processo necessario per arrivare a una decisione.

- 2 Come hai visto il concetto di tempo in Italia è abbastanza elastico. Difficilmente gli italiani si potrebbero definire "schiavi del tempo". Proviamo a giocare con il tempo degli italiani. Leggi le frasi che seguono e cerca di indovinare quali potrebbe aver detto un italiano:

- a "Questo punto dell'ordine del giorno possiamo saltarlo..."
b "Dunque, non perdiamoci in chiacchiere, qual è il terzo punto in discussione?"
c "Mi scusi se insisto, ma lei non sta rispettando la nostra scaletta..."
d "Non importa, abbiamo tempo per discuterne dopo..."
e "Non importa, lasciamo perdere, una soluzione si troverà."
f "Mentre discutiamo del progetto Apollo posso controllare la mia posta elettronica ..."
g "L'importante è arrivare a una soluzione in tempi rapidi, non abbiamo tempo da perdere..."
h "Una cosa alla volta prego! Prima dobbiamo concludere il punto due dell'ordine del giorno!"

GRAMMATICA

▶ gli usi del futuro

1 Metti i verbi tra parentesi al futuro.

- 1 Ho deciso. (*andare*) *Andrò* a Londra la prossima settimana.
- 2 Te lo (*dire*) quando lo (*sapere*)
- 3 Il mio capo (*rimanere*) in ufficio fino alle 7.00 stasera.
- 4 Io e mio marito (*vivere*) in questa città ancora per poco.
(*trasferirsi*) il mese prossimo.
- 5 Se Luigi lo (*volere*) vedere (*venire*) in ufficio domani.
- 6 I miei colleghi (*potere*) andare in ferie in agosto, io invece
(*dovere*) restare in ditta tutta l'estate.
- 7 Non so, (*noi-vedere*) come (*aprire*) la borsa domattina.
- 8 Ho capito, ti (*dare*) dei consigli se tu mi aiuti a scrivere la relazione.
- 9 Per quanto mi riguarda ci (*credere*) solo quando me lo
(*dire*) lui in persona.
- 10 Se (*tu-tenere*) questo atteggiamento anche con il capo penso che
lui (*arrabbiarsi*) molto.

2 Osserva l'agenda di Michele e scrivi cosa farà la prossima settimana.

Lunedì 10 dicembre:	ore 8.30 incontro con l'avvocato Ferrucci. ore 13.00 pranzo con Ing. Ghidini. ore 16.00 palestra.
Martedì 11 dicembre:	Viaggio a Modena.
Mercoledì 12 dicembre:	ore 10.00 andare presentazione nuovo prodotto. ore 17.30 incontro commercialista.
Giovedì 13 dicembre:	ore 7.30 portare Margherita all'aeroporto. ore 9.00 viene l'imbianchino a casa. ore 14.00 assemblea generale.
Venerdì 14 dicembre:	ritirare smoking. ore 11.30 arriva Alberti. ore 21.00 cena al Ritz.
Sabato 15 dicembre:	ore 11.00 palestra. ore 16.00 viene mamma (pulire la casa!)



- 1 Lunedì 10 dicembre alle ore 8,30 Michele avrà un incontro (si incontrerà) con l'avvocato Ferrucci.
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

3 Indica in quali frasi il futuro è usato per indicare probabilità.

- 1 Non riesco a trovare Lamberti. Dove sarà andato?
- 2 Verrai anche tu alla fiera del Levante a Bari?
- 3 Ho dimenticato l'orologio, che ore saranno?
- 4 Non riesco a trovare Simona, sarà andata a casa?
- 5 Non preoccuparti ti aiuterò io!
- 6 Non sarà mica partito per le ferie proprio adesso?!
- 7 Non mi interessa quello che farà l'avvocato, io non pago, va bene?
- 8 Non avrai per caso dimenticato i soldi a casa, vero?
- 9 Domani non ci sarà nessuno in ufficio, c'è lo sciopero.
- 10 Ci saranno anche tutti gli impiegati alla festa?

4 Completa le frasi usando i verbi del riquadro.

- 1 Domani *arriverà* mia suocera, fammi gli auguri!
- 2 Fra un anno almeno 10 operai in più nel nostro stabilimento.
- 3 Cosa? Non mica sciopero anche la prossima settimana!
- 4 Dunque domattina appena arrivato in ufficio la lettera a macchina,
..... i due messaggi mail ai clienti e la lettera
che ti ho lasciato sulla scrivania.
- 5 Prima o poi a usare il nuovo programma, non preoccuparti.
- 6 (noi) proprio andare a quell'incontro, non ci sono scuse!
- 7 Dove accidenti andata la signora De Piscopo?
- 8 Non che il mio capo ha litigato con la moglie ieri sera?

battere - arrivare - tradurre - imparare - mandare - dovere - avere - esserci - essere (2)

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa con i termini elencati.

confermare - maggiorazione - scaletta - posticipare - sconto - noleggiare - agenda - riservare
prenotare - agenzia - disponibilità - prenotazione - prezzo convenuto - promemoria - disdire

Prima di partire per un importante incontro d'affari occorre stabilire un' *agenda* degli impegni e degli incontri, e sempre meglio fare una degli impegni della giornata e scrivere un da consultare all'occorrenza.

Quando si vuole fare un viaggio in aereo o in treno e si vuole essere sicuri di avere un posto si fa una *prenotazione* presso un' di viaggi.

Si chiede se c'è di posti per il giorno desiderato.

L'agenzia provvederà a il posto per voi.

E' possibile rinunciare al posto riservato, in questo caso occorre la prenotazione.

Se si vuole partire in una data successiva a quella scelta è possibile la prenotazione.

E' possibile un posto anche via Internet, molte compagnie aeree e ferroviarie hanno infatti siti da cui è possibile fare una

In questo caso le compagnie provvederanno a la vostra prenotazione via mail o via posta.

A volte se si decide di cambiare la prenotazione si deve pagare una sul, in altri casi invece, se prenotate con molto anticipo è possibile invece avere uno

Una volta arrivati nel luogo di destinazione è possibile un'auto per raggiungere il luogo del vostro incontro d'affari.





il viaggio d'affari

unità

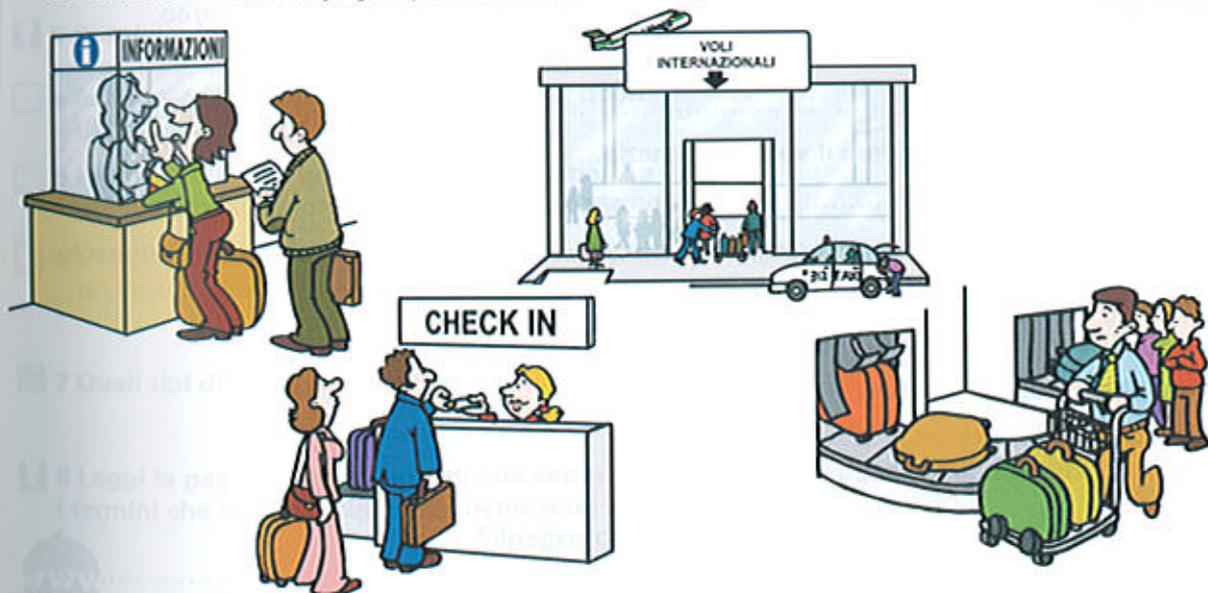
5

IL VIAGGIO D'AFFARI

In viaggio

A All'aeroporto

1 Ti piace viaggiare? Quali sono i problemi più comuni che possono verificarsi all'aeroporto? Discutine con un compagno prendendo qualche appunto.



2 Ascolta le tre conversazioni che seguono e indica per ognuna il problema del viaggiatore, la città di arrivo o la nuova destinazione.

Conversazione 1:

Problema:

Città di arrivo:

Destinazione:

Conversazione 2:

Problema:

Città di arrivo:

Destinazione:

Conversazione 3:

Problema:

Città di arrivo:

Destinazione:

3 Ascolta ancora una volta le conversazioni e fa' le attività che seguono.

Conversazione 1. Completa con le parole mancanti:

Passeggero: Mi ma sono appena arrivato da Madrid con 40 minuti di ritardo e ho perso la per Palermo, quando c'è il prossimo volo?

Informazioni: Dunque il volo per Palermo è previsto alle 12.45, ora controllo se c'è posto.

P: La ringrazio, devo assolutamente essere a Palermo nel pomeriggio.

I: Ecco, sì, è fortunato, c'è un posto, lo?

P: Senz'altro.

I: Ho bisogno del suo vecchio biglietto e di un per favore

P: a Lei...

Conversazione 2. Completa con le parole mancanti:

Voce all'altoparlante: Informiamo i gentili passeggeri che il volo AZ 234 delle 10.40 Venezia partirà con 20 minuti di ritardo a causa di problemi di aereo.

We inform our passengers that the flight...

Passeggera: Scusi, devo prendere il volo per Venezia...

Passeggero:, non stavo ascoltando...

Passeggero: Scusi, prendere il volo per Venezia e non ho capito bene l'annuncio...

Lei ha sentito che cosa è successo?

Altro passeggero: Sì, hanno detto che il volo ha un ritardo di 20 minuti.

Passeggera: Ah, ho capito, grazie.

Conversazione 3. Rispondi alle seguenti domande:

- Quanto tempo ha aspettato il passeggero al recupero bagagli?
- Perché il passeggero ha fretta?
- Cosa deve fare il passeggero per ritrovare il suo bagaglio?

4 Adesso scrivi il termine o l'espressione equivalente per ogni punto.

1 Corrispondenza tra l'arrivo di un mezzo di trasporto e la partenza di un altro.
.....

2 "Il prossimo volo è fissato per le 12.45."
.....

3 Fissare in precedenza qualcosa, riservare per sé.
.....



4 Comunicazione di una notizia, di un'informazione attraverso l'altoparlante.

5 Scrivere negli spazi di un documento le informazioni richieste.

6 Documento prestampato in cui sono richieste delle informazioni.

5 A Coppie. Fate dei dialoghi simili ai precedenti. Utilizzate anche altri possibili problemi che avete trovato nell'attività 1. Le espressioni e i termini che seguono possono aiutarvi.

- A Mi scusi • Avrei bisogno di un'informazione.
 B Ritardo • sciopero • nebbia • cancellato • coincidenza.
 C Devo assolutamente • Ho un impegno importante.
 D Mi dispiace il volo è pieno • un'altra compagnia • prossimo volo.

B La macchina

6 Scegli la definizione giusta per il verbo *noleggiare*.

- a Acquistare un oggetto, usarlo per un periodo di tempo per poi rivenderlo.
 b Prendere e usare un oggetto che appartiene a un'altra persona (o istituzione) per un periodo limitato di tempo.
 c L'atto di prendere e usare per un periodo limitato di tempo un oggetto pagando una somma di denaro.



7 Quali tipi di noleggio si propone nella pagina seguente?

8 Leggi la pagina pubblicitaria di una compagnia che noleggia automobili e trova nel testo i termini che corrispondono alle definizioni che seguono.

- a comprende, prevede come servizio, uso.
 b aggiunta, integrazione rispetto al normale.
 c sottrazione di qualcosa che ci appartiene senza il nostro consenso.
 d prezzo unitario di beni o servizi.
 e obblighi, ma anche somme di denaro che si devono pagare.
 f perdita del funzionamento, rottura di un oggetto causata da qualcuno o da qualcosa.
 g automobile, macchina.
 h azione di prendere qualcosa dal luogo in cui si trova.
 i l'atto di dare di nuovo, restituire qualcosa a qualcuno.
 l che comprende dentro di sé.



E' proprio vero,
il mattino presto è la parte
più bella della giornata!



U Formula (in chimica) insieme di simboli (numeri e lettere) che indicano da che cosa è formato un composto chimico. Per estensione: Frase, proposta, che presenta determinate caratteristiche.

Hertz

AIRPORT EXPRESS per andare e tornare dall'aeroporto

Hertz

Le formule Airport Express

Formula 4 ore a € 33,57, che include 75 km.

Formula 6 ore a € 61,97, che include 150 km.

Nel noleggio sono comprese: benzina, protezione danni e furto, oneri aeroportuali, supplemento consegna e I.V.A.

Il mattino ha l'oro in bocca

Se il volo parte nelle prime ore della mattina, è possibile ritirare la vettura dopo le 18.00 della sera precedente e riconsegnarla entro le 10.00 del giorno dopo, con una spesa a partire da € 33,57 o € 61,97, in base alla tariffa scelta.

Formula 4 ore (cod. SHM)

Gruppi	Prezzo	Prezzo km. extra	incl. benzina
B, W, C, I	€ 33,57	€ 0,23	
D, N, M, Y	€ 49,06	€ 0,31	
E, F, K, H, L, J	€ 61,97	€ 0,44	

Inclusiva di 75 km., CDW, TP, tasse, oneri aeroportuali, benzina e supplemento riconsegna

Formula 6 ore (cod. SHC)

Gruppi	Prezzo	Prezzo km. extra	incl. benzina
B, W, C, I	€ 61,97	€ 0,23	
D, N, M, Y	€ 80,05	€ 0,31	
E, F, K, H, L, J	€ 98,13	€ 0,44	

Inclusiva di 150 km., CDW, TP, tasse, oneri aeroportuali, benzina e supplemento riconsegna.

Una volta arrivati all'aeroporto di destinazione scegliete la vostra Hertz

Presentando una copia del contratto di noleggio della vettura utilizzata per raggiungere l'aeroporto di partenza, è possibile noleggiare, nella destinazione d'arrivo, un'altra vettura Hertz a partire da € 51,65 per 24 ore, fino ad un massimo di 48 ore. In questa speciale tariffa sono inclusi 100 km. e protezione assicurativa Kasko e furto. La vettura dovrà essere riconsegnata nella stessa agenzia dove è avvenuto il ritiro.

Noleggio a destinazione (cod. SHD) 24 ore di noleggio (massimo 48 ore).

Gruppi	Prezzo	Prezzo km.	extra
B Peugeot 106	€ 51,65	€ 0,16	
W *a Fiat Punto 5p	€ 57,84	€ 0,18	
C *a Ford Fiesta Techno	€ 63,01	€ 0,20	
I *a Opel Corsa Swing Aut.	€ 76,44	€ 0,24	
D *a Ford Focus 5p	€ 85,73	€ 0,27	
N *a Ford Focus SW	€ 88,83	€ 0,28	
M *a Opel Astra Club Aut.	€ 91,93	€ 0,29	
E *a Alfa Romeo 156	€ 96,06	€ 0,31	
F *a Fiat Marea SW TD	€ 106,39	€ 0,34	
K *a Opel Vectra Aut.	€ 110,01	€ 0,36	
H *a Ford Transit	€ 115,69	€ 0,37	
L *a Ford Galaxy	€ 115,69	€ 0,37	
Y Mercedes CLA	€ 83,67	€ 0,26	
J *a Lancia K con GPS	€ 138,41	€ 0,44	

Inclusiva di 100 km, CDW, TP, tasse, oneri aeroportuali
* = aria condizionata a = autoradio

Questa tariffa è disponibile unicamente per i residenti in Italia, per noleggi in Italia.
Centro Prenotazioni Hertz 199.112211 per cellulari 02/48233662

facile
viaggi

9 A coppie.

Studente A. Prepara 6 domande che contengano queste parole:

- | | | |
|---------------------------|-----------|----------------------|
| a airport express | c formula | e oneri aeroportuali |
| b prime ore della mattina | d include | d residenti |

Studente B. Prendi appunti per rispondere alle domande del tuo compagno.

N.B. Dopo avere preparato domande e risposte non è più possibile guardare la pagina pubblicitaria.

C Informazioni stradali



Ingresso autostrada

Langhirano



10 Alberta è al casello autostradale di Parma, è in leggero ritardo e decide di chiedere subito informazioni su come arrivare a Langhirano. Prende la cartina e chiede alla polizia stradale. Ascolta la conversazione e indica sulla cartina la prima parte del percorso indicato dal poliziotto.

11 A Gruppi. Guardate sulla cartina la posizione attuale di Alberta e la posizione di Langhirano e completate il dialogo servendovi anche delle parole che seguono (i verbi devono essere coniugati al tempo giusto).

Alberta: Mi scusi, (1)..... bisogno di un'informazione.

Passante: Dica.

A: (2)..... andare a Langhirano, sono sulla strada giusta?

P: Sì, adesso deve andare (3)..... fino al secondo

(4)..... Li dovrà girare a (5)..... e

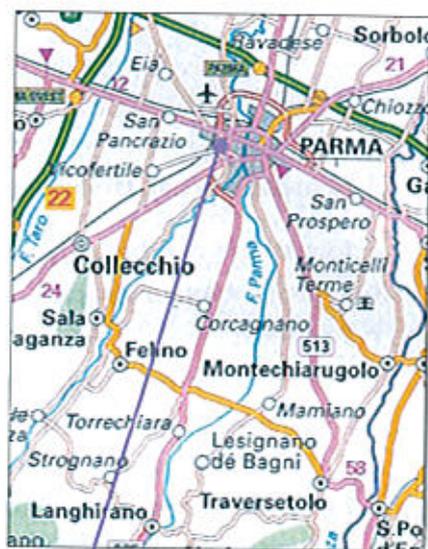
(6)..... tutta la tangenziale fino alla fine.

A: Ma io ero già sulla (7)..... Ho sbagliato?

P: No, signora, non ha (8)....., questa è un'altra tangenziale, non si preoccupi. Comunque è molto semplice, alla fine della tangenziale non può sbagliare, (9)..... girare a destra e (10)..... sempre dritto fino a Langhirano.

A: Ho capito, sembra (11)....., la ringrazio.

P: Prego, Buon (12)..... !



Alberta è qui

facile - avere - dritto - semaforo - dovere (2) - sinistra
viaggio - sbagliare - andare - percorrere - tangenziale

12 Adesso ascoltate il dialogo e controllate le vostre risposte.



D Arrivo

13 Ascolta la conversazione e indica dove si trova Alberta.



A



B



C

U

Anche se si usano più spesso i termini inglesi *reception* e *receptionist* in italiano corrispondono a *accettazione* e *addetto all'accettazione*.

14 Ascolta la conversazione e indica le affermazioni giuste.

- 1 La stanza di Alberta è la 431.
- 2 Alberta ha due valigie.
- 3 La receptionist chiede un documento d'identità e una firma.
- 4 La stanza è al quarto piano.
- 5 La stanza si trova sul retro e si affaccia sul bosco.
- 6 Alberta chiede la colazione in camera.
- 7 Alberta chiede la sveglia alle 8.
- 8 Alberta non ha bisogno di una fattura.
- 9 Alberta pagherà in contanti.
- 10 La fattura sarà intestata alla ditta.

15 Ascolta ancora una volta e correggi le affermazioni sbagliate dell'esercizio precedente.



16 A coppie. Fate una conversazione seguendo lo schema e usando solo alcuni dei suggerimenti che seguono.

- Posso esserle utile?
- Il suo nome non c'è.
- Mi dispiace ma siamo pieni.
- Come ha detto che si chiama, per favore?
- Ah mi scusi, ha prenotato mia moglie, probabilmente ha dato questo nome...
- Le dispiacerebbe darmi i documenti e firmare qui?
- E' possibile avere la sveglia domattina?
- Sono dispiaciuto ma non è possibile.
- Potrebbe avvisare mia moglie quando arriva?
- Non si preoccupi, l'avviserò.
- Mi dispiace ma non è possibile.
- Potrei avere una penna per favore?
- Serviamo la colazione dalle 7.00 alle 10.30.
- Desidera la cena in camera?
- Chiamo subito il servizio per le valige.
- Le auguro una buona permanenza nel nostro hotel.



Receptionist

Saluta l'ospite e chiede se può essere utile.

Controlla la prenotazione. Non trova il nome e chiede al cliente di ripeterlo.

Non trova il nome, forse il cliente ha prenotato con un altro nome.

Trova il nuovo nome, conferma la prenotazione per tre giorni e dice il numero di camera. Chiede se hanno bagagli.

Chiede i documenti e le firme.

Dice che non c'è problema e chiede a che ora vuole la sveglia.

Conferma la sveglia e dice da che ora a che ora servono la colazione.

Dice che chiama l'addetto ai bagagli e augura buona permanenza.

Dice che lo farà.

Cliente

Saluta, dice il nome e che ha prenotato una stanza doppia per tre giorni.

Ripete il nome.

Si scusa, ricorda che il nome della prenotazione è forse un altro e lo dice.

Ha tre valige.

Da' il suo documento e dice che la moglie sta arrivando e che darà il suo documento più tardi. Chiede di potere avere la sveglia la mattina dopo.

Vuole la sveglia alle 7.30.

Dice che va bene e di voler andare in camera perché è molto stanco del viaggio.

Ringrazia e chiede di avvisare la moglie del numero della stanza quando arriverà.

Ringrazia.

L'ITALIANO AL TELEFONO

▶ il cellulare

1 Quando chiami qualcuno sul telefonino non sai dove la persona si trova o cosa sta facendo e quindi è buona norma controllare se disturbi. Scegli tra le possibilità quelle che ritieni appropriate.

- a Buongiorno, sono Bonolis, disturbo?
- b Ciao Alberto, sono Giovanni, hai un minuto?
- c Sì, mi disturba, richiamami dopo.
- d Non si preoccupi, sono in macchina con il vivavoce.
- e Mi dispiace, potrebbe richiamare tra mezz'ora, sono in riunione.
- f Salve Geometra Gardelli, sono Busi, La disturbo?
- g Non posso rispondere sono molto occupato.
- h Dica pure..
- i Sono in cantiere, posso richiamarla tra dieci minuti?
- l Buongiorno, sono Ferroni, e se ha tempo vorrei chiederle....
- m Non c'è problema, sono libero.
- n Di' pure, sto preparando la cena...
- o Sono Pederzani e volevo chiederle se domani....



2 Ascolta la telefonata tra Lucio e Alberta e decidi se le affermazioni sono vere o false.

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Alberta è in macchina. | Vero | Falso |
| 2 Lucio è in ufficio con un cliente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Lucio ha dimenticato la relazione. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Alberta arriverà tra poco a Langhirano. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Lucio manderà il documento via telex. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Alberta telefonerà a Lucio o manderà un mail. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3 Quelle che seguono sono due conversazioni sul telefonino e sono mescolate. Una conversazione è tra un corriere e il deposito, l'altra è tra due colleghi d'affari. Ricostruisci le due telefonate.

- A Luigi? Sono Filippo. Non riesco a trovare il negozio dove devo fare la consegna dei salami e c'è un traffico infernale...
- B Certo che vengo, ho chiamato per dirvi che ho solo qualche minuto di ritardo, sai questo maledetto traffico, ma sto parcheggiando...
- C Bene, se giri a destra dopo il semaforo ti troverai in via della Costituente, vai dritto per 200 metri e poi gira a sinistra...
- D Povero Filippo! Dove sei adesso?
- E Pronto Anna? Sono Francesca.
- F Ho capito, grazie!
- G Sono in Piazzale Volta ferma a un semaforo.
- H OK, ci vediamo tra poco. Ciao.
- I Non ti sento bene, non prende bene qui...
- L Va bene, allora ti aspettiamo.



- M Adesso va meglio. Dunque se quando sei in via della Costituente, dopo 200 metri circa, giri a sinistra arrivi dritto davanti al negozio...
- N Pronto Francesca siamo preoccupate, non vieni alla riunione?



Telefonata A

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Telefonata B

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4 Adesso ascolta le due telefonate e controlla le tue risposte.

5 A coppie. Lucio è nell'ufficio di Alberta a Roma e non riesce a trovare un listino prezzi. Telefona ad Alberta che è in macchina, in viaggio verso Langhirano per chiedere informazioni.

Lucio

Chiedi se parli con Alberta e chiedi se disturbi.

Dici che sei nel suo ufficio e che non trovi il listino prezzi dell'anno scorso.

Dici che non senti bene perché la linea è disturbata. Chiedi di ripetere.

Dici che adesso hai capito e dici che lo hai trovato e ringrazi.

Saluti e ringrazi ancora e chiedi scusa per il disturbo.

Alberta

Confermi, dici che sei in macchina e chiedi se va tutto bene.

Gli dici che se ricordi bene è nel secondo cassetto della scrivania a sinistra.

Ripeti le istruzioni e chiedi conferma.

Saluti e concludi la conversazione.

6 A coppie. Fate una telefonata sul telefonino.

Usate anche le seguenti frasi

- *Mi scuso molto, non capisco come mai sia acceso...*
- *No, no, è solo che...*
- *Ti posso richiamare fra due ore.*

- *Ti disturbo?*
- *Beh, ecco posso...*

Studente A va a pag. I

Studente B va a pag. II

LA CULTURA DEGLI AFFARI

cercando notizie sull'Italia e Parma

- 1 Alberta non conosce Parma e cerca notizie in una guida turistica. Leggi il brano che segue e indica quali informazioni sono presenti nel testo.

Parma è una tra le tante belle città d'Italia; meta del turismo culturale e gastronomico, nota per i monumenti, i castelli, l'arte, la cucina e l'opera lirica. Parma, città natale del Parmigianino, di Gian Battista Bodoni, Giuseppe Verdi e Arturo Toscanini, Giovannino Guareschi (l'autore di Don Camillo), Attilio Bertolucci (poeta) e Bernardo Bertolucci (regista). Città di origine romana, con straordinari monumenti romanici, il suo periodo di maggior splendore l'ha vissuto durante il Ducato di Parma, Piacenza e Guastalla. Prima con i Farnese, poi con i Borbone, e durante il regno di Maria Luigia d'Austria, molto amata dai parmigiani. Oggi è famosa nel mondo per il Teatro Regio, per il Parma calcio, la Parmalat, la Barilla, le Terme di Salsomaggiore, i profumi (la violetta di Parma), per la cucina ed i prodotti alimentari di altissima qualità: prosciutto, formaggio parmigiano-reggiano, salame, pasta, ecc. Parma, città di aristocratiche tradizioni culturali, ricca di preziose opere d'arte e del suo passato di capitale del Ducato di Parma e Piacenza governato da Maria Luigia, moglie di Napoleone.

E' conosciuta anche per gli artisti che vi hanno lavorato - da Benedetto Antelami a Salimbene, da Correggio a Parmigianino, da Bodoni a Verdi a Toscanini, da Stendhal a Proust.

Parma, capoluogo di provincia, conta 170.000 abitanti. E' in Emilia Romagna, a metà strada fra Milano e Bologna. Facilmente raggiungibile in autostrada, ferrovia o aeroporto. La provincia conta complessivamente 400.000 abitanti; si caratterizza per le vaste e gradevoli zone di montagna dove si trovano numerosi castelli.

- a abitanti della città;
b estensione (in km²);
c personaggi famosi;
d posizione geografica;
e abitanti della provincia;
f prodotti tipici;
g descrizione dei monumenti.



U

L'Italia è divisa in 20 regioni. Si tratta di una suddivisione amministrativa (che riguarda il governo di ogni regione), vale a dire che ogni regione, anche se dipende dalle leggi dello Stato italiano, ha una certa autonomia. A capo di ogni regione troviamo un presidente e un consiglio regionale. La sede di questi organi è la città capoluogo (città più importante di una provincia o di una regione). Ogni regione è suddivisa in province e comuni.

Il comune (formato da una città, o paese, e dal territorio che la circonda) è l'ente (organizzazione) più piccolo. Capo del comune è il sindaco con la giunta comunale. Gli abitanti di ogni comune eleggono direttamente il loro sindaco ogni 4 anni.

La provincia comprende più comuni ed è governata dal presidente e dalla giunta provinciale. Sede della giunta è la città capoluogo di provincia.

Un esempio: la Toscana è formata da nove province (le province di Massa, Lucca, Prato, Firenze, Arezzo, Siena, Grosseto, Pisa e Livorno).

La città capoluogo di regione è Firenze le altre città sono capoluogo di provincia.



2 G del

Scritt
nel 19
Inizia
autore
serie
prete
avvers
Dalle
è stata

Nasce
il 10
A dod
il suo
con un
In seg
e con
tenta
di pro
è nom
della
Marghe
La sua
(1839)
di Mila
a sogg
inizia
ricordi
"Rigole
Giusep

3 A gr
convin
includ
di prop
di prop
interes
Servite

Alcuni po
A - Parma
da Bologn
del nord,
Milano o a
culturali e
B e C - No
la tradizio

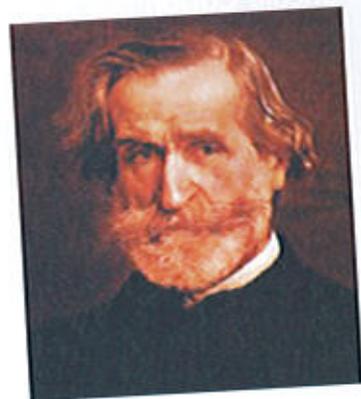
2 Guarda le immagini, leggi le brevi notizie e collega ognuna ai riferimenti corretti del brano precedente.

Scrittore e giornalista, nato a Roccabianca di Parma nel 1908 e morto a Cervia nel 1968. Inizia la carriera come giornalista ma diventa famoso come autore di romanzi e racconti umoristici soprattutto con la serie del popolare personaggio don Camillo, un combattivo prete della Bassa Parmense, anticomunista, che ha come avversario-amico il sindaco comunista del paese, Peppone. Dalle vicende del personaggio, tradotte in tutto il mondo, è stata tratta una serie di film di grande successo.



1

Nasce da una famiglia povera a Roncole di Busseto il 10 Ottobre 1813. A dodici anni va a Busseto per aiutare negli affari il suo futuro protettore Barezzi, e qui studia musica con un maestro di banda e latino. In seguito si trasferisce a Milano con una borsa di studio e con un aiuto economico di Barezzi: a diciannove anni tenta di entrare in Conservatorio senza successo e decide di proseguire gli studi privatamente. Tornato a Busseto, è nominato maestro di musica del comune e direttore della banda. Nel 1835 sposa la figlia del suo protettore Margherita Barezzi e la famiglia si trasferisce a Milano. La sua prima opera è "Oberto Conte di San Bonifacio" (1839) rappresentata con successo al Teatro La Scala di Milano. La seconda opera "Un giorno di regno" (1840), a soggetto comico, è invece un fiasco. Proprio allora inizia la straordinaria produzione di opere, tra cui ricordiamo: "Aida", "Traviata", "Nabucco", "Otello", "Rigoletto", "Falstaff". Giuseppe Verdi muore a Milano il 27 gennaio 1901.



2

3 A gruppi di tre. A è un operatore turistico e deve convincere due colleghi (B e C), che non vogliono includere la città di Parma nel loro catalogo di proposte per viaggi in Italia dell'importanza di proporre anche questa città come tappa interessante per i turisti stranieri. Servitevi anche della cartina.

Alcuni possibili suggerimenti:

A - Parma è a soli 120 chilometri da Milano e a 90 da Bologna. In un viaggio che comprende l'Italia del nord, non è difficile, dopo aver fatto una sosta a Milano o a Bologna raggiungere Parma. Ha tradizioni culturali e gastronomiche molto importanti.

B e C - Non a tutti interessa la musica lirica e la tradizione gastronomica non è una grossa fonte di conoscenze culturali.



CORRISPONDENZA COMMERCIALE

la richiesta di informazioni via posta elettronica

1 Abbina queste spiegazioni con i termini esatti nel testo pubblicitario.

- a Insieme delle caratteristiche che rendono un oggetto facile da usare.
- b Insieme delle operazioni per mettere e conservare la merce in magazzino, nel luogo di deposito.
- c Rende minimi i danni.
- d Spazio occupato da un oggetto.
- e Materiale usato, utilizzato più volte.
- f Operazione che permette di eliminare qualcosa.



U Il simbolo @ negli indirizzi posta elettronica è chiamato chiocciola o chiocciolina. Si usa anche la proposizione inglese

CARTON PALL

www.allpack.it

Il bancale Carton Pall nasce da un accurato studio compiuto nel campo dell'imballaggio ed è il frutto di anni di esperienza nel settore. Costituisce la risposta concreta alle moderne esigenze di:

Maneggevolezza:

grazie alla sua forma e leggerezza consente il minimo ingombro.

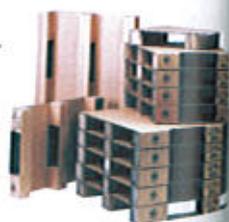
Magazzinaggio:

grazie alla sua forma e leggerezza consente il minimo ingombro.

Sicurezza:

privo di chiodi, ecc. minimizza i rischi di danni a prodotti e persone.

Carton Pall è inoltre resistente, la sua portata effettiva è di circa 15 quintali di peso, di facile smaltimento essendo costituito per il 100% da carta riciclata, facilmente collocabile sul mercato grazie anche al design gradevole e comodo nel movimento ma soprattutto economico.



2 Compila la richiesta di informazioni inserendo i punti che seguono e scegliendo le parti del messaggio più adatte tra quelle che seguono.

- Verona
- Via G. Trezza 12
- addetto acquisti
- S.A.C.F.
- 045 8003407
- tel. 045 800453
- Rag. Luigi Nigro

- a La nostra ditta si occupa di magazzinaggio per grandi distributori.
- b Vorrei conoscere i prezzi del vostro articolo CARTON PALL per il trasporto di merci fragili.
- c Noi ci occupiamo di spedizioni postali di materiale pubblicitario.
- d La ditta per cui lavoro trasporta merci di piccolo ingombro all'interno della città.
- e Ci interessa il vostro articolo CARTON PALL per il magazzinaggio di merci non ingombranti.
- f Siamo fortemente interessati al vostro articolo CARTON PALL e vi chiediamo informazioni più dettagliate riguardo prezzi, condizioni di pagamento e spedizione, ecc.

Noi da Voi **www.allpack.it**

Società

Indirizzo

Città

Tel.

Fax

Nome Persona

Funzione

Messaggio

informazioni

- 3 Ascolta il dialogo e sottolinea nella pagina pubblicitaria quali articoli interessano a Federica Bianchini e usa le informazioni per completare il mail con richiesta di informazioni alla ditta Ugon. Federica si occupa degli acquisti di materiale per un ufficio pubblicitario.

Inbox

Senza nome - Messaggio (testo normale)

File Modifica Visualizza Inserisci Formatta Strumenti Azioni ?

em@il: _____

Ho visto la vostra pubblicità in Internet.
 La nostra ditta si occupa di
 Abbiamo intenzione di ordinare:

 Gradiremmo però sapere

 Inoltre vorremmo sapere

 Grazie, (nome, cognome e funzione)

ARMAND UGON S.r.l.

Via Marco Antonio Colonna, 12 - 20149 Milano (MI)
tel. 02-3311913 / fax 02-3490481

Repertorio merceologico:

- **ARTICOLI SCRITTURA:** evidenziatori, penne a sfera, penne a inchiostro liquido, fineliners
- **DISEGNO E GRAFICA:** matite nere, matite colorate, penne a feltro, markers professionali, colori per aerografo, colori per ritocco fotografico
- **COMUNICAZIONE VISIVA:** penne per lucidi, lucidi da proiezione, markers cancellabili a secco, accessori per lavagne luminose
- **BELLE ARTI:** colori ad olio, colori acrilici, colori acquerello, colori a tempera, pastelli per artisti, carta speciale per pastelli
- **HOBBY E TEMPO LIBERO:** colori per vetro, colori per tessuto, colori per tutte le superfici, pasta per modellare

Raccolta di dati
(in questo caso delle merci)
secondo un modo che rende
facile la consultazione.



Scrivi qui le quantità per ogni articolo:

Articolo	Quantità
1	
2	
3	
4	
5	

U Per indicare un numero, una quantità in modo approssimativo si possono usare le parole seguenti:

una decina	circa dieci
una dozzina	circa dodici
una ventina	circa venti
una trentina	circa trenta
ecc.	
un centinaio	circa cento
un migliaio	circa mille

U spesso al telefono, ma anche in presenza se ci sono dei problemi di comprensione, come per scrivere correttamente un indirizzo mail, si usano il nome delle città italiane (o straniere). Non è obbligatorio usare le città che seguono, sono possibili variazioni e se conoscete altri nomi di città italiane famose (ma anche straniere) potete usare quelli per farvi capire meglio.

Ancona	Domodossola	Genova	Livorno	Otranto	Roma	Urbino
Bologna	Empoli	Hotel	Milano	Palermo	Salerno	Venezia
Como	Firenze	Imola	Napoli	Quarto	Torino	Zara

GRAMMATICA

condizionale presente

1 Indica con quale funzione è usato il condizionale nelle frasi che seguono.

Indica con: R richiesta gentile - C consiglio - D desiderio

- 1 Gradiremmo conoscere i vostri prezzi attuali al dettaglio.
- 2 Vorrei ordinare una partita di vino bianco secco del Friuli.
- 3 Al tuo posto ordinerei più penne a sfera.
- 4 Mi piacerebbe comprare una macchina nuova.
- 5 Secondo me dovresti scrivere un mail di sollecito.
- 6 Vorrei ampliare il nostro catalogo con nuovi prodotti.
- 7 Gradirei cortesemente una sollecita risposta da parte vostra.
- 8 Se fossi in Lei prenderei informazioni più dettagliate su quella persona.
- 9 Vorremmo ricevere la vostra offerta riguardo al materiale di imballaggio.

2 Forma il condizionale

1 gradire <i>gradirei</i> <i>gradiremmo</i>
2 volere
3 ordinare
4 scrivere
5 smettere
6 spedire
7 finire
8 andare
9 pubblicizzare
10 desiderare

3 Inserisci i verbi al condizionale presente presi dal riquadro.

- 1 Mi *passeresti* il sale e il pepe, per favore?
- 2 Marco mi a scrivere il programma?
- 3 tanto andare in vacanza con mia moglie!
- 4 Inoltre ricevere informazioni sui vostri nuovi prodotti per la casa.
- 5 Ci avere un vostro catalogo aggiornato..
- 6 volentieri di fumare se non avessi paura di ingrassare.
- 7 Al tuo posto non mai un prodotto da quella ditta, non sono affidabili.
- 8 Secondo me fare un'indagine di mercato più accurata.

aiutare - dovere - ordinare - gradire - volere - piacere - smettere - passare

4 Da' dei suggerimenti o fa' delle richieste. Usa il condizionale.

- 1 Il vostro collega vuole informazioni più dettagliate su un prodotto.
..... *Dovresti scrivere una lettera di richiesta di informazioni.*
- 2 Il vostro capo non è contento del lavoro dell'addetto alle vendite.
.....
- 3 Un vostro amico ha problemi con la macchina.
.....
- 4 Non hai ancora ricevuto la merce che aspettavi. Scrivi una frase da inserire in una lettera.
.....
- 5 Sei in un ristorante. Ordina il primo.
.....
- 6 Sei in una città che non conosci. Chiedi dov'è l'aeroporto.
.....

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

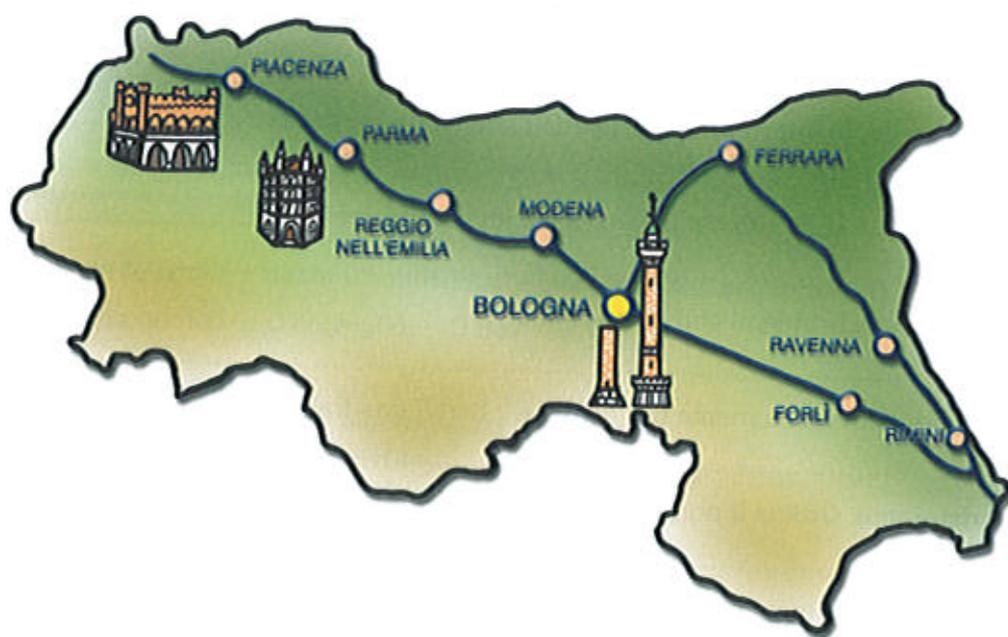
Completa con le parole appropriate.

1 Parole che si riferiscono al viaggio:

aeroportoale



2 Prima di spedire la merce il *fornitore* effettua l'
 sia per proteggerla che per migliorare per la
 Spesso si affida il trasporto a un che trasporta la merce a destinazione.
 Il trasporto può avvenire con un, questo tipo di veicolo a volte è dotato
 di, cioè di strutture in legno su cui viene messa la merce,
 in questo modo si facilita anche lo scarico in quanto non occorre scaricare ogni singolo pezzo.
 La merce a volte viene messa in un o un
 avviene cioè il magazzinaggio.



▶ accog

1 1 Fin
il Sign



2 Cosa

□ convers

La ringra
molto g

3 Asco
corrisp

- a Il Sig
- b La Si
- c La Si
- d Il Sig
- e La si
- f Alla s



unità

6

VISITA A UNA DITTA

accogliere un ospite

- 1 Finalmente Alberta arriva a Langhirano e incontra per la prima volta di persona il Signor Fereoli. Osserva le immagini e scegli quella giusta per il contesto.



- 2 Cosa si dicono Alberta e il Signor Fereoli? Ascolta le tre conversazioni e indica quella giusta.

- conversazione 1 conversazione 2 conversazione 3

La ringrazio, lei è molto galante!



Ma sa che lei è proprio una bella signorina?

U Questa situazione rispecchia un atteggiamento ormai superato del "tipico maschio italiano". Se vi dovesse succedere non stugitevi, il maschilismo degli uomini italiani è duro a morire! E comunque non prendetelo come un insulto, la maggioranza delle volte è fatto in buona fede e gli uomini lo considerano un complimento e non va quasi mai oltre le parole!

- 3 Ascolta di nuovo la conversazione esatta e indica tra le frasi che seguono quelle che corrispondono alla conversazione.

- a Il Signor Fereoli dà il benvenuto alla Signora Ferretti.
 b La Signora Ferretti si presenta.
 c La Signora Ferretti non riconosce subito il Signor Fereoli.
 d Il Signor Fereoli si informa sul viaggio.
 e La signora risponde che il traffico è stato intenso.
 f Alla signora non piace il paese, c'è troppo traffico.

4 Ascolta ancora una volta il dialogo e scrivi le espressioni esatte usate per esprimere i concetti che seguono.

- a Riconoscere l'ospite:
.....
- b Presentarsi:
.....
- c Rispondere alla presentazione:
.....
- d Informarsi sul viaggio:
.....
- e Esprimere la propria soddisfazione per un'affermazione positiva:
.....
- f Informarsi sul gradimento di qualcosa:
.....
- g Presentare un'altra persona:
.....

5 Attività per tutta la classe. Formate due gruppi. I componenti di un solo gruppo devono scrivere un nome inventato su di un biglietto. I componenti dell'altro gruppo devono scegliere tutti un biglietto con il nome della persona che devono incontrare. Si iniziano così le ricerche della persona e le rispettive presentazioni iniziali. Cercate di usare le espressioni che avete appena imparato.

Un aiuto. Cosa dite se sbagliate persona o se siete la persona sbagliata? Ecco alcune possibilità:

Veramente io non sono...

Mi dispiace ma non sono la persona che cerca.

Ci dev'essere un errore, io dovevo incontrare un'altra persona...

Mi scusi tanto, ho sbagliato persona!

Mi dispiace, credevo proprio che fosse lei la persona che cercavo!

La prego di scusarmi, ho sbagliato.

Non fa nulla, succede.

Non si preoccupi, capita.

negoziare



6 Ecco un elenco di alcune qualità che possono essere necessarie ai partecipanti di una buona negoziazione. Discuti con un compagno e insieme provate a valutarle come segue.

0: poco importante 1: utile 2: importante 3: essenziale

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> diplomazia | <input type="checkbox"/> onestà | <input type="checkbox"/> eleganza | <input type="checkbox"/> bella presenza |
| <input type="checkbox"/> senso dell'umorismo | <input type="checkbox"/> una preparazione molto accurata dei punti che si vogliono trattare | <input type="checkbox"/> saper ascoltare | <input type="checkbox"/> grande cultura |
| <input type="checkbox"/> capacità di utilizzare e interpretare la lingua del corpo | <input type="checkbox"/> cooperazione | <input type="checkbox"/> ostinazione | <input type="checkbox"/> abilità nel discutere |
| <input type="checkbox"/> cortesia | | <input type="checkbox"/> flessibilità | |
| | | <input type="checkbox"/> capacità di persuasione | |
| | | <input type="checkbox"/> dialettica | |

7 Leggi alcuni consigli di un esperto sulla fase di negoziazione. Indica quali qualità tra quelle dell'esercizio precedente sono menzionate. L'esperto sarebbe d'accordo con la tua valutazione?

Con tutta probabilità i partecipanti alla negoziazione hanno già deciso quasi tutto in fase di preparazione. Ora, davanti allo stesso tavolo, si decidono i dettagli in modo da raggiungere un accordo favorevole a entrambi. In secondo luogo, ognuno dei partecipanti deve essere pronto a far coincidere le proprie esigenze con quelle dell'altra parte, deve avere ben chiare le proprie priorità, sapere cosa è trattabile, modificabile e cosa non lo è ed essere sempre pronto a trovare un terreno comune di incontro, un compromesso.

In caso contrario una delle due parti ne uscirà insoddisfatta.

Quindi essere flessibili, prepararsi tutte le variabili possibili e considerare tutte le opzioni, solo in questo modo sarà sempre possibile avere davanti a sé un terreno di incontro e di accordo.

Ognuna delle due parti deve avere qualcosa da guadagnare, in caso contrario ogni futuro rapporto sarà compromesso.

Durante la discussione bisogna soprattutto saper ascoltare, questo aiuterà a capire quali sono le priorità dell'altra parte e a individuare meglio le concessioni che siete in grado di fare, quelle che non vi costano troppo ma che avete capito essere di grande importanza per i vostri interlocutori.

Molto importante è anche fare attenzione ai segnali non verbali durante la discussione, soprattutto se siete in un contesto internazionale perché, come tutti sanno, il linguaggio del corpo varia moltissimo da paese a paese.

Anche in questo caso è necessaria un'accurata preparazione e fase di studio.

Una negoziazione è simile a una gara, entrambe la parti vogliono vincere, cioè concludere un buon affare e quindi sono pronte a usare ogni mezzo per arrivare a questo scopo.

Non si sta suggerendo di ingannare l'interlocutore e di essere disonesti, ma esistono stratagemmi che sono utilissimi e che tutti usano. Per esempio far capire che siete in contatto con un altro interlocutore che vi ha offerto condizioni migliori.

Ma esistono anche strategie più sottili.

A un certo punto della trattativa, anche se siete sufficientemente soddisfatti di come sta andando, potete interrompere gentilmente la discussione e dire che avete bisogno di un intervallo per raccogliere le idee, oppure affermare che secondo voi la discussione è arrivata a un punto morto e che quindi ritenete opportuno rimandare tutto a un altro momento.

8 Leggi di nuovo il brano e trova i termini a cui queste definizioni si riferiscono.

- a Corrispondere, avere punti in comune.
.....
- b Che viene prima in una scala di importanza, precedenza.
.....
- c Che può essere cambiato, modificato, negoziato, discusso.
.....
- d Alternativa, possibilità di scelta.
.....
- e Atti con cui si accetta una richiesta e ci si adatta ad una situazione.
.....
- f Scoprire, accertare, mettere in luce, chiarire.
.....
- g Situazione bloccata senza possibilità di evoluzione.
.....
- h Periodo di attesa tra fasi, intermezzo.
.....
- i Azioni usate per uscire da una situazione difficile.
.....
- l Tecniche, modi di organizzare e condurre un incontro, una gara, una guerra, per ottenere risultati favorevoli.
.....
- m Precisi, analitici, capaci di cogliere tutti i particolari.
.....
- n Agire non onestamente, fare credere il falso.
.....

9 Ora indica le frasi che corrispondono al contenuto del testo.

- a La fase di preparazione alla negoziazione riveste un'importanza assoluta.
- b Bisogna saper convincere l'altra parte e fare accettare solo le proprie condizioni.
- c Non è importante sapere cosa è trattabile, occorre adattarsi volta per volta alle proposte dell'interlocutore.
- d Occorre sempre saper creare uno spazio per l'incontro e la discussione.
- e Bisogna prestare molta attenzione alle esigenze dell'altra parte.
- f Il linguaggio non verbale è difficile da interpretare quindi è meglio non prestarvi attenzione.
- g Usare qualche espediente per giungere a un accordo conveniente non significa essere disonesti.
- h A volte si può anche ingannare l'altra parte sui prezzi e i termini del contratto.
- i Una buona tecnica è quella di rimandare la discussione a un momento successivo.

10 A coppie, sul quaderno, preparate una serie di consigli da dare a chi deve partecipare a una negoziazione. Servitevi dei consigli dell'esperto del brano precedente. Usate la forma dell'imperativo come nell'esempio.

Preparati molto bene. Questa fase è la più importante.

Le fasi della negoziazione

- 11 Leggi questo testo che riguarda le fasi della negoziazione e discuti sul significato dei verbi esaminare/discutere/proporre e trattare/contrattare/negoziare.

1 La fase della preparazione:

decidete esattamente cosa volete e quali sono le maggiori priorità.

2 La fase dell'esame e della discussione:

cercate di scoprire cosa vuole l'altra parte, esponete le vostre esigenze ma senza fare riferimento alle condizioni finali. Fate uso di domande aperte e non siate contraddittori (*es.: se possibile, una nostra priorità sarebbe...; potrei prendere in considerazione un'offerta; nel caso in cui voi siate d'accordo, si potrebbe...; sono d'accordo, ma forse...; mi sembra un'ottima idea anche se le condizioni; mi sembra che ci sia pieno accordo, ma bisogna anche tenere conto... ecc.*) e ascoltate attentamente l'interlocutore.

3 La fase delle proposte:

suggerite alcune cose sulle quali potete trattare ed essere flessibili.

Cercate comunque di essere pazienti e ascoltate sempre l'interlocutore (*se voi siete disposti a, allora si potrebbe...; nel caso di una vostra risposta affermativa, noi siamo propensi a...*).

4 La fase della negoziazione vera e propria:

ora devono essere chiare le vostre proposte e che cosa siete veramente disposti a trattare e discutere per raggiungere un accordo. Continuate comunque a usare un linguaggio che lasci spazio alle possibilità (*se ordiniamo immediatamente, speriamo di poter ottenere..., i prezzi ci sembrano ragionevoli anche se occorrerebbe fare qualche variazione se voi siete d'accordo...*)

- 12 Ascolta la negoziazione che si tiene tra Alberta e il signor Fereoli.

Alberta dopo aver presentato le sue esigenze generali ha ascoltato alcune proposte del signor Fereoli riguardo al prezzo dei prosciutti che Alberta vorrebbe comprare.



PROSCIUTTO DI PARMA 16 MESI
con osso
Prosciutto tipico stagionato 16 mesi di peso superiore a 9 Kg
IMBALLAGGIO:
2 pezzi per cartone

- a) Indica in quale ordine sono menzionati i punti che seguono.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sconto | <input type="checkbox"/> Assicurazione |
| <input type="checkbox"/> Condizioni di trasporto | <input type="checkbox"/> Controproposta sul prezzo proposto |
| <input type="checkbox"/> Qualità del prodotto | <input type="checkbox"/> Fare il punto della situazione |
| <input type="checkbox"/> Termini di pagamento | <input type="checkbox"/> Quantità della merce che si desidera ordinare |
| <input type="checkbox"/> Garanzie per il futuro | <input type="checkbox"/> Accogliere la controproposta |

- b) Ora indica chi per primo fa riferimento ai punti precedenti

	Alberta Ferretti	Gino Fereoli
Sconto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assicurazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condizioni di trasporto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controproposta sul prezzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità del prodotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fare il punto della situazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Termini di pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantità della merce che si desidera ordinare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garanzie per il futuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accogliere la controproposta in merito al prezzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 13 Per le espressioni che seguono, tratte dalla conversazione precedente, trova un'espressione equivalente o simile tra quelle elencate nella colonna di destra.

D'accordo.	Se lei vuole chiarire...
Mi dispiace, ma...	E se io le propongo di...
Non ci resta che...	Va bene, possiamo cominciare a pensare...
Che cosa ne dice delle mia proposta di...	Su questo sono d'accordo.
Lei si fa carico...	Convengo con Lei.
Mi va bene cominciare a ragionare...	Temo di non essere d'accordo.
Direi che siamo sulla buona strada.	Sembra che siamo vicini a un'intesa.
Questo mi va bene.	Lei si prende la responsabilità.
Se proprio non si può fare nulla di meglio...	Se è impossibile avere una condizione migliore.
Vorrei però dei chiarimenti.	Si deve anche pensare...
Bisogna tenere presente...	Sono d'accordo nel prendere in considerazione...

- 14 Lavorate in gruppi di 4. La coppia A rappresenta i venditori, vendete congelatori per negozi. La coppia B i compratori. Il vostro supermercato ha bisogno di nuovi congelatori. Prima della negoziazione vera e propria discutete con il partner i termini suggeriti a pag. III per la coppia A e a pag. IV per la coppia B.

NB. Tenete una copia degli appunti presi e degli accordi raggiunti. Vi serviranno per un'altra attività.



Preparate bene le diverse fasi di una negoziazione prendendo appunti.

- 1 Preparazione: cosa volete ottenere

.....

- 2 Discussione: cosa vuole l'interlocutore

.....

- 3 Proposte: cosa potete trattare, offrire, negoziare

.....

- 4 Negoziazione: cosa volete realmente ottenere, concedere, trattare per arrivare a un accordo utile per entrambi

.....



▶ **accordarsi e preparare il preventivo**

- 15 Le trattative sono ormai concluse. Il Signor Fereoli e la Signora stanno preparando insieme il primo ordine. Ascolta la conversazione e completa il preventivo.

PROSCIUTTIFICIO FEREOLOI

Via Nazionale 145 - 43013 Langhirano (Parma) / Tel. 0521-457473
fereolipr.@tin.it

Langhirano, 10 aprile 2002

Oggetto: preventivo per la ditta "Il Buongustaio"

Prosciutto di Parma 16 mesi con osso

Prosciutto tipico stagionato 16 mesi di peso superiore a 9 Kg

Imballaggio: 2 pezzi per cartone

Prezzo standard al cartone (spedizione inclusa)

€ 220

Per ordini superiori alle unità (..... cartoni) si concede uno del 5%.

..... si intende sempre a carico del fornitore.

La ditta B&B si fa invece carico delle spese assicurative.

Il pagamento è inteso a gg. dalla consegna e avverrà tramite

Primo ordine: pezzi (..... cartoni)

Prezzo al cartone

€ 209

Prezzo totale

€

Prosciutto di Parma 16 mesi disossato

Il prosciutto è lavato e pulito solo nelle aperture praticate per il disosso in modo da evitare l'infiltrazione di strutto al momento della pressatura. Il prodotto viene esclusivamente pressato. Confezione: busta in alluminio

Imballaggio: per cartone

Prezzo standard al cartone

€ 390

Per ordini superiori alle 80 unità (32 cartoni) si concede uno sconto del

Il trasporto si intende sempre a carico

La ditta B&B si fa invece carico delle spese

Il pagamento è inteso a gg. dalla consegna e avverrà tramite

Primo ordine: (..... cartoni)

Prezzo al cartone

€

Prezzo totale

€ 13619

La spedizione di tutta la merce avverrà entro dalla conferma dell'ordine

Totale primo ordine

€

Gno Fereoli

Alberta Ferretti

- 16 Completa le frasi che seguono.

1 F: Dunque cara signora Ferretti, come vede i suoi dubbi.

Allora siamo d'accordo sull'ultima cifra?

2 A: Direi che potremmo cominciare a mettere

3 F: uno sconto del 5%.

- 4 F: Per questo tipo di ordine le condizioni sono esattamente uguali alle precedenti
 lo sconto....
- 5 A: Gli ordini per questo tipo di merce potrebbero aumentare
- 6 F: Lo so, e la capisco, ma proprio non ce la faccio per il momento a
- 7 F: In totale il suo primo ordine € 29.168,00.
- 8 A: Vedo, anche se avevo sperato di spendere un po' di meno direi che siamo
- 9 F: Esatto, noi siamo sempre puntualissimi e ci serviamo di corrieri molto seri. firmare?

17 Adesso trova un'espressione equivalente per le espressioni che hai scritto nell'esercizio precedente tra quelle elencate di seguito.

- | | |
|---|---|
| a Abbiamo finito. | b Cominciare a scrivere. |
| c Abbiamo allontanato, abbiamo fatto sparire. | d Che ne dice di. |
| e Ci siamo accordati su. | f E' di..., corrisponde a un totale di. |
| g A parte. | h Accontentarla. |
| i Consistentemente. | |

a b c d e f g h i

18 A gruppi di 4 (gli stessi dell'attività 14). Servitevi degli appunti presi nella negoziazione precedente dell'attività 14 e preparate insieme un preventivo. Servitevi di tutti i punti toccati nel preventivo dell'esercizio precedente. E non dimenticate di firmare!

IL GELO
IMPIANTI FRIGORIFERI PER USO COMMERCIALE

Via Bologna, 45 - Casalecchio di Reno (BO) / Tel. 051 - 4574733
 gelofrigo@tiscali.it

Casalecchio di Reno, 31 maggio 2002

Oggetto:
 preventivo per il supermercato Il Risparmio

firme

al ristorante

19 Dopo un'intensa giornata di lavoro il Signor Fereoli invita Alberta a cena al ristorante.



U Non dimenticate un po' di galateo con le signore. Entrate per primi nel ristorante (contrariamente a quanto si crede chi accompagna una signora deve entrare per primo per controllare l'ambiente). Per quanto riguarda tutte le altre porte rispettate la precedenza alle signore.

U In Italia gli orari migliori per andare al ristorante sono:
PRANZO dalle 12.30 alle 14.00.
CENA dalle 20.00 alle 22.00.

a) Ascolta il dialogo tra i due in cui mancano i nomi dei piatti e cerca sul menu i piatti giusti tra quelli descritti dal Signor Fereoli.

I PASTI

Colazione: primo pasto del mattino, chiamata anche Prima colazione in quelle regioni d'Italia in cui c'è l'uso di chiamare colazione il pasto di mezzogiorno.

Pranzo: normalmente è il pasto di mezza giornata. In alcune regioni d'Italia è però anche considerato il pasto principale della giornata che in alcune zone è consumato intorno a mezzogiorno e in altre invece la sera. Di qui deriva l'uso di pranzo anche per il pasto serale.

Cena: è il pasto serale. Per chi usa la parola pranzo anche per questo pasto serale, la cena rappresenta qualcosa di meno formale e di più intimo.

U

A tavola:

- non passare davanti al vicino per prendere una bottiglia o altro oggetto.
- non riempite mai i bicchieri fino all'orlo.
- quando vi servite da un vassoio fatelo abbastanza velocemente senza indugiare troppo su ogni pezzo indecisi sulla scelta.
- non bevete tenendo i gomiti sul tavolo.
- cercate di rispettare l'uso delle varie posate e bicchieri, se non ne siete sicuri studiate il comportamento degli altri ospiti.

MENU

Antipasti

Culatello di Zibello	Salumi misti
Prosciutto e melone	Ciccioli
Crostini alla parmigiana	

Primi

Tortelli di erbetta	Gnocchi al pomodoro
Risotto al tartufo	Risotto alla Parmigiana
Cappelletti in brodo	Cappelletti al burro e formaggio
Chicche della nonna	

Secondi

Punta di vitello al forno	Arrosto di vitello
Bollito misto	Anatra alla Duchessa
Trippa alla Parmigiana	Pollo alla cacciatora
Insalata voladora (arricchita con parmigiano)	

Contorni

Patate al forno
Insalata mista di stagione
Verdure cotte di stagione



Le bietole o erbette si consumano come gli spinaci.

b) Riascolta il dialogo e controlla le tue risposte.

- 20 Ascolta le ordinazioni e indica sul menu cosa prende Alberta e cosa prende il Signor Fereoli.

	Alberta	Sig. Fereoli
Antipasti		
Primi		
Secondi		
Dolci		

U

Il conto

Per i pranzi ufficiali di solito il conto viene spedito in ditta. Se però vi trovate a dover pagare sul momento fatelo nel modo più discreto, meglio con carta di credito.

Si chiama il cameriere con un cenno (mai chiamare il cameriere a voce!) e chiedete il conto. Lui ve lo porterà ripiegato in un piattino, voi lo guarderete appoggiandolo poi capovolto sopra la carta di credito o il denaro.

Evitate commenti di sorta sul totale o sulle singole voci.

Nel caso, lo farete dopo privatamente.

La mancia potete darla o meno dopo aver verificato se il conto è comprensivo del servizio: dovrebbe premiare la gentilezza e la solerzia del capo cameriere e dei camerieri e va calcolata intorno al 10% dell'importo.

- 21 Lavora con un compagno. Ognuno prepara un menu tipico della sua terra e lo fa leggere al compagno che deve chiedere spiegazioni a proposito dei piatti che non conosce.

U

Il brindisi

Nei pranzi ufficiali il brindisi dà una certa solennità.

Va fatto all'inizio o alla fine del pranzo e deve essere breve, possibilmente originale e sufficientemente spiritoso.

Chi deve fare il brindisi batte leggermente la posata sul bicchiere per attirare l'attenzione, si alza in piedi e parla rivolto alla persona a cui è indirizzato il brindisi senza però dimenticare gli altri.

L'etichetta consiglia di non dire né "cin cin" né "alla salute", anche se forse vi capiterà di sentire pronunciarli.



- 22 Lavorate a gruppi di tre: un cameriere e due clienti. Usate i menu che preferite tra quelli che avete a disposizione e ordinate la vostra cena.

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta la telefonata di Alberta e scegli le affermazioni giuste.

1 La segreteria:

- a non prende messaggi.
- b fornisce il numero di telefono dove è possibile rintracciare Lucio.
- c dice che è possibile lasciare un messaggio dopo il beep.

2 Alberta vuole parlare con Lucio:

- a riguardo all'albergo.
- b riguardo all'ordine di prosciutti.
- c riguardo al servizio di sicurezza.

3 Alberta si trova a:

- a Langhirano.
- b al prosciuttificio.
- c alla stazione.

4 Il numero dell'albergo è:

- a 0522 6757433.
- b 0521 6734330.
- c 0521 6757433.

5 Alberta è nella stanza:

- a numero 44.
- b numero 34.
- c numero 43.

6 Lucio può trovare Alberta:

- a fino alle 19.30.
- b fino a stasera.
- c fino alle 6 e trenta.

2 Ti chiami Anita Bongiovanni e sei la segretaria della ditta Finor.

Lascia un messaggio alla segreteria del Signor Moretti.

Di' che devi parlargli urgentemente riguardo al suo ordine che hai appena ricevuto.

Di' che sarai in ufficio fino alle 20 ma che può chiamarti a casa dopo quell'ora allo 02-67550031 o a questo numero di cellulare: 333-5664301. Ringrazia e saluta.

Hai 30 secondi di tempo.

Adesso ascolta la telefonata di Anita e confrontala con la tua.

3 A coppie.

Studente A: prepara un messaggio per la tua segreteria telefonica.

Poi recitalo come se fosse registrato.

Studente B: lascia un messaggio alla segreteria del tuo partner.

Digli che l'appuntamento che avevate per domani è rimandato a causa di un contrattempo.

Digli di ritelefonarti a casa per prendere un nuovo appuntamento.

Scusati e salutalo.

Usa un registro informale.

Adesso scambiatevi i ruoli e ripetete la telefonata usando la forma di cortesia.

Il tuo partner è ora un cliente di lavoro.

4 Richiedere un numero di un abbonato telefonico.

Se hai bisogno di un numero telefonico e non hai un elenco del telefono a portata di mano puoi chiamare una delle aziende del telefono, al numero 12, ti risponderà un operatore al quale potrai richiedere il numero. Se si tratta di un numero di un paese estero il numero da comporre è il 176. Dalle cabine telefoniche la telefonata è gratuita.

Informazioni elenco abbonati



12

Il servizio fornisce informazioni sui numeri telefonici e gli indirizzi degli abbonati.

Il prezzo per una chiamata al servizio è di:

- 0,4338 € + IVA 20% (0,5206 € IVA incl.) pari a 342 Lire + IVA 20% (1.018 Lire IVA incl.) da telefono fisso di Telecom Italia
- 2 scatti alla risposta + 1 scatto ogni 20 secondi da telefono pubblico di Telecom Italia

Al servizio 12 è anche attivato un sistema di riconoscimento vocale semplice e innovativo. Questo sistema automatico indica i tempi di attesa e permette di accedere alle informazioni richieste seguendo le indicazioni di "una voce guida". Basta dire il comune o il cognome o la parte principale dell'abbonato desiderata per avere il numero telefonico. In caso di necessità il cliente viene automaticamente messo in contatto con un operatore.

Alle informazioni sugli abbonati si può accedere anche tramite la rete Internet sul sito www.inf12.it

Con il servizio 12 è inoltre possibile essere direttamente collegati al numero telefonico richiesto senza selezionare la cifra "12", senza raggiungere, dopo aver ascoltato la risposta della linea automatica, il prezzo aggiuntivo di questo nuovo servizio, di 0,3303 € + IVA 20% (0,3964 € IVA incl.) pari a 234 Lire + IVA 20% (233 Lire IVA incl.) mentre la chiamata diretta al numero richiesto sarà addebitata secondo i prezzi previsti per la risposta di comunicazione effettuata.

Il servizio 12 è attualmente disponibile nel caso di comunicazioni originate da telefoni pubblici e da telefoni aziendali su centrali analogiche. Le chiamate effettuate con la connessione diretta sono escluse dal computo dell'indicazione, in caso di sottoscrizione delle formule risparmio di Telecom Italia.

* La modalità di addebito degli scatti è ancora principalmente agli scatti successivi agli scatti alla risposta vengono addebitati alla fine dell'intervallo di tempo previsto dal ritmo di tariffazione.

Numeri utili

Informazioni internazionali (International Information Service)



176

Il servizio 176 fornisce in italiano ed in inglese informazioni su:

- numeri telefonici e indirizzi di operatori esteri (*)
- prefissi teleselezione internazionali (indicazione dei paesi e delle località) (*)
- numeri di accesso e prezzi dei servizi telefonici internazionali di Telecom Italia
- Fax Interni

Il servizio è operativo tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24.

Il prezzo del servizio è di 0,2911 € + IVA 20% (0,3493 € IVA incl.) pari a 250 Lire + IVA 20% (250 Lire IVA incl.) per chi chiama da telefono fisso e di 0,4020 € + IVA 20% (0,4824 € IVA incl.) per chi chiama da telefono pubblico di Telecom Italia (il valore della scorta è di 0,10 € pari a 200 Lire IVA incl.). Il costo del servizio viene addebitato nel momento in cui si risponde l'operatore. Sono anche disponibili, allo stesso prezzo del servizio telefonico, un servizio di richieste Multiple (si si può accedere tramite il Numero Verde Fax 800-000176).

Per le chiamate da telefoni cellulari è applicabile l'addebito in base alla disponibilità del servizio e gli eventuali prezzi applicati.

Per maggiori dettagli vedere pag. 33.

(*) Per ogni paese si trova l'elenco telefonico che può essere consultato anche in formato elettronico. Per informazioni vedere pag. 33.

Chiamate Nazionali e Internazionali tramite Operatore (Operator Assisted Calls)



170

Chiamate Nazionali

Il servizio fornisce tramite operatore:

- chiamate con addebito al destinatario
- avvisi e preavvisi
- durata ed importo della comunicazione con prenotazione, effettuata tramite 4175.

Il servizio è operativo tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24.

Chiamate Internazionali

Il servizio consente di prenotare ed effettuare una comunicazione internazionale con l'assistenza (anche in inglese) di un operatore. Sono disponibili le seguenti procedure:

- Collegamento con un numero richiesto ("Direct" call)
- Chiamata con addebito al destinatario ("Collect" call)
- Traslazione in linea ("On-line transfer")
- Chiamate verso terminali Internet ("Internet" call)

Il servizio è operativo tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24.

Per maggiori dettagli vedere pag. 32.

(*) Per further information see page 32.

Sveglia automatica*



4114

Il servizio può essere richiesto soltanto da apparecchi telefonici sul cui numero si desidera essere chiamati.

Il servizio si svolge nel seguente modo:

- fornendo il TIA, l'abbonato è invitato a parlare alla quale desidera essere svegliato. Scegliere quattro cifre, ad esempio, per le cinque del mattino comporre dieci cinque zero zero.
- un secondo messaggio invita l'abbonato a comporre, senza raggiungere, il proprio numero telefonico;
- un terzo e ultimo messaggio conferma che la prenotazione è stata registrata. Solo in questo momento il servizio di sveglia può essere annullato.

Il prezzo del servizio è di 0,7760 € + IVA 20% (0,9312 € IVA incl.) pari a 639 Lire + IVA 20% (639 Lire IVA incl.).

(*) Il servizio è in situazione di prova dimostrativa delle modalità di sveglia per due numeri, il servizio può essere fornito per una telefonata di 0,10 € IVA incl.

Ora esatta



4161

Il servizio permette di conoscere l'ora esatta al secondo nonché la data del giorno.

Il prezzo del servizio è di 0,1312 € + IVA 20% (0,1574 € IVA incl.) pari a 254 Lire + IVA 20% (254 Lire IVA incl.) da telefono fisso di Telecom Italia e di 0,20 € pari a 400 Lire IVA incl. da telefono pubblico di Telecom Italia.

Comunicazioni interurbane nazionali con prenotazione automatica



4175

Il servizio consente la prenotazione e, successivamente, l'effettuazione di comunicazioni interurbane nazionali.

Il servizio è operativo tutti i giorni, 24 ore su 24.

(*) Vedere descrizione e prezzi a pag. 29.

Chiamate urgenti



4197

Il servizio permette a chi deve effettuare una telefonata sia urbana che interurbana, ma trova il numero interurbano, di inviare un messaggio di sollecito. Nella comunicazione in corso, sul numero occupato si mostra una segnalazione automatica di chiamate urgenti in arrivo. Contemporaneamente chi ha effettuato il sollecito riceve automaticamente il messaggio: "Il sollecito è stato effettuato sul numero... oppure "L'abbonato risulta libero. Prego chiamare direttamente, grazie".

Il prezzo del servizio è di 0,2024 € + IVA 20% (0,2429 € IVA incl.) pari a 508 Lire + IVA 20% (508 Lire IVA incl.) da telefono fisso di Telecom Italia e di 0,40 € pari a 800 Lire IVA incl. da telefono pubblico di Telecom Italia.

5 Ascolta la telefonata e completa lo schema che segue con le informazioni necessarie.

Nome e cognome dell'abbonato:

Indirizzo:

Città:

Prefisso:

Numero di telefono:

UD 6

- 6 Ascolta tre parti conclusive di telefonate e scegli le formule di saluto appropriate tra quelle elencate.



Telefonata 1:



Telefonata 2:



Telefonata 3:

- a Mi scusi ma ho la pasta sul fuoco che scuoce, possiamo continuare la trattativa in un altro momento?
- b D'accordo ingegnere, allora restiamo d'accordo di risentirci tra una settimana. La richiamo io. La saluto, grazie.
- c Va bene, aspetto la sua telefonata al più tardi venerdì prossimo. Buenasera.
- d E' incredibile, incredibile davvero, che gente! Scusami ma adesso ti devo lasciare, sento un avviso di chiamata. Mi racconti ancora tutto più tardi, d'accordo? Ciao, ciao...
- e Mi scusi ho una telefonata sull'altra linea. Ma credo che ci siamo detti tutto. Va bene, arrivederci, mi scusi.
- f Suonano alla porta, potresti aspettare un attimo... OK, va bene, ti richiamo dopo, ciao.
- g Sì, sì, adesso è tutto chiaro, La ringrazio per le informazioni e mi scusi per averla chiamata a quest'ora. Buenasera.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

facciamo due chiacchiere

- 1 Lavora con un gruppo di colleghi. Spesso durante le cene di lavoro o semplicemente durante gli incontri con colleghi di lavoro italiani accade di conversare su diversi argomenti che non siano unicamente quelli che riguardano gli affari. Tra i seguenti argomenti di conversazione con gli italiani provate a indicare:

U

Parlare in modo disteso e rilassato di argomenti vari di solito poco impegnativi. Sinonimo dell'espressione: "Parlare del più e del meno".



Quelli che considerate graditi e quindi abbastanza sicuri.



Quelli che sarebbe meglio evitare specialmente se non conoscete tanto bene i vostri interlocutori.



Quelli che sono considerati argomenti stereotipati presso gli italiani, cioè quegli argomenti che un italiano, si dice, può fare oggetto di conversazione.

- a Architettura italiana.
- b Religione e Vaticano.
- c Cinema.
- d Lo stipendio.
- e Bellezze naturali italiane.
- f La mafia.
- g Sport, soprattutto calcio.
- h Questioni private e di famiglia.
- i L'opera lirica, il melodramma.
- l Le tasse.
- m Cibi e vini italiani.
- n Eventi di cronaca generalmente noti.
- o Commenti negativi sulle squadre di calcio.
- p Criticare la cultura italiana anche quando lo fa il vostro interlocutore.
- q Arte italiana.
- r Lodare l'ospitalità del nostro paese.
- s Politica, elezioni politiche.
- t Barzellette volgari.
- u La mamma.



Detto tra noi, ma lei quanto guadagna?



Devo tutto a mia madre!

Storiella, breve storia comica raccontata per far ridere.

Sai qual è il colmo per un falegname?



Avere la moglie che va in giro scollata!



2 Se il calcio è sempre un buon argomento di conversazione con un italiano ci sono alcune cose da sapere per non rischiare di fare errori in un momento che dovrebbe rappresentare unicamente una parentesi di sereno rilassamento e un'occasione per discorrere senza troppi problemi con il vostro partner d'affari italiano.

Lavora con un compagno.



a - Quali sono le più famose squadre di calcio italiane? A quali città appartengono?

Cosa sai, in generale, del calcio e del campionato di calcio italiano?

b - Leggi il brano che segue e discuti con un compagno. E' così anche nel vostro paese?

U
In Italia non è difficile trovare anche molte donne che sono tifose di calcio o che si interessano di calcio.



U
Tifoso: sostenitore di una squadra di calcio. In generale chi sostiene un campione o una squadra sportiva. Sin. supporter, fan.

- Il campionato di calcio italiano è uno dei più ricchi del mondo.
- Si svolge da settembre a giugno e le partite si giocano la domenica pomeriggio.
- Una recente legge europea ha tolto ogni limite all'impiego di giocatori stranieri nelle squadre italiane.
- La nazionale di calcio italiana ha vinto tre campionati del mondo, nel 1934, 1938, 1982.



In un articolo del prestigioso quotidiano britannico l'«Economist» si è recentemente affermato che, nella moderna Europa occidentale, il grande bisogno di identità delle persone ha fatto del successo nello sport e soprattutto nel calcio un grosso elemento di legittimità politica. Più ancora della religione, della cultura e di ogni altro ideale, il calcio rappresenta e unisce in modo molto stretto tutte le classi sociali.

Oggi il bisogno di violenza, di lotta proprio di ogni essere umano trova nel calcio lo strumento per esprimersi. In questo modo un comportamento violento trova la sua giustificazione attraverso la difesa della propria reputazione, della propria città, della propria

squadra. Nel nord dell'Italia, ma non solo, ci sono cittadine industriali in cui tutti si conoscono semplicemente perché tutti, dirigenti d'azienda, impiegati e operai, sono tifosi della stessa squadra e si incontrano ogni domenica allo stadio per tifare la squadra della loro città. Purtroppo in questi ultimi tempi nel calcio si stanno facendo sempre più forti comportamenti razzisti soprattutto nei confronti dei giocatori stranieri con la pelle scura.

Una situazione veramente paradossale dal momento che molti dei più grandi campioni che giocano in Italia e che contribuiscono a rendere grande il calcio italiano sono stranieri e di colore.

GRAMMATICA

► il modo imperativo

1 Trasforma questi consigli in ordini.

1 Dovresti stare più attento quando maneggi degli strumenti così delicati!

Stai più attento quando maneggi degli strumenti così delicati!

2 Dovresti spedire la merce entro 10 giorni dal ricevimento dell'ordine.

3 Le ricordo che dovrebbe mandare un fax di conferma appena la merce arriva.

4 Dovreste andare alla fiera del levante il prossimo settembre.

5 Al tuo posto io cambierei lavoro.

6 Ah avvocato, dimenticavo! Dovrebbe richiamare subito la mia segretaria appena sa la notizia.

7 Non dovresti ascoltare i consigli di tuo padre!

8 Secondo me, Signor Ferri, non dovrebbe aspettare tanto tempo prima di inoltrare l'ordine!

9 Signorina, dovrebbe riscrivere tutta la relazione per domattina.

.....

10 Senti Marco, secondo me non dovresti cercare un altro collaboratore.

.....

2 Fa' un invito o da' un suggerimento usando l'imperativo.

1 Suggestisci al tuo collega di fare il pagamento la prossima settimana.

Fa' il pagamento la prossima settimana!

.....

2 Inviti un tuo cliente al bar a prendere un caffè.

.....

3 Il tuo collega di ufficio è molto stanco. Consiglialo di prendere qualche giorno di riposo.

.....

4 Il telefono sta suonando, chiedi al tuo collaboratore di rispondere per te.

.....

5 Invita un tuo cliente a pagare con la carta di credito.

.....

6 Invita un tuo cliente a venire a visitare la tua azienda.

.....

3 Trasforma.

Voi

Lei

1 Siediti!

Sedetevi

Si siede

2 Vacci!

.....

.....

3 Scrivimi!

.....

.....

4 Richiamalo!

.....

.....

5 Invitala!

.....

.....

6 Fermati!

.....

.....

4 Completa le frasi con l'imperativo. Usa i verbi nel riquadro.

1 Signor Pezzali, quanti errori in questa fattura! *La riscriva* per favore!

2 Stasera siamo a cena dal capo, di comprare un mazzo di fiori per sua moglie!

3 Sono appena andato a visitare la fiera del Cibus anche tu, è molto interessante!

4 Che ufficio sporco!

5 Ha ancora problemi con quel fornitore, Signor Di Napoli?

6 Se non hai ancora parlato con Luisa dei tuoi progetti prima che sia troppo tardi!

pulire - cambiare - riscrivere - parlarne - ricordarsi - andarci

5 Rispondi alle domande usando l'imperativo.

1 Posso prendere il tuo portatile solo per oggi?

..... *Sì, prendilo* pure!

2 Posso chiamarla più tardi, ingegnere?

Va bene quando vuole.

3 Signor Liberti, posso pagare la fattura la prossima settimana?

D'accordo entro giovedì prossimo.

4 Posso dare a Lino il tuo numero di telefono?

Sì,

5 Posso andare al bar per dieci minuti?

....., ma torna presto, ho bisogno di te per quella relazione!

6 Posso parlare al dottor Gelmini del tuo progetto?

No,, non è ancora definitivo, aspettiamo!

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Durante una negoziazione si passa attraverso diverse fasi.

Per ogni definizione trova il verbo corrispondente:

sinonimo di negoziare <i>Trattare</i>
trovare un accordo
fare una concessione
prendere in esame
fare una proposta
dare un suggerimento
fare una valutazione
scrivere un contratto

2 Le qualità che occorre avere durante una trattativa sono:

..... *Diplomazia*

.....

3 Verbi che si riferiscono a un ordine:

..... *Effettuare*

.....

.....



confrontare l'offerta

unità 7 CONFRONTARE L'OFFERTA

confrontare le offerte

1 Quando confronti alcune offerte per decidere quale sia la migliore a quali requisiti dai maggiore importanza? Discutine con un collega e mettete in ordine di preferenza le caratteristiche elencate.

- a termini di pagamento
- b sconto
- c prezzo al pezzo
- d numero di pezzi per confezione
- e termini di consegna
- f quantità di merce in stoccaggio
- g livello di qualità/imperfezioni del prodotto

Qualità o condizioni richieste per raggiungere uno scopo.

2 Ascolta la conversazione tra due colleghi che analizzano offerte di tre ditte diverse. I due colleghi devono acquistare un grosso quantitativo di lattine per bibite. Completa la tabella che segue.



CARATTERISTICHE DELLE OFFERTE	DITTA LA LATTINA S.p.A.	DITTA SUPERBOX	DITTA L.P.B. lattine per l'alimentazione
Prezzo standard per lattina
Numero di lattine per confezione	500	700	1000
Indice di qualità/imperfezioni del prodotto	0,05	0,04	0,08
Termini di consegna	4 giorni	7 giorni
Sconto	5% oltre le 10 confezioni
Quantità di merce in stoccaggio	1.000.000	800.000	700.000
Termini di pagamento

- 3 Ascolta ancora una volta la conversazione e indica quali espressioni sono usate dai due colleghi.



Chiedere l'opinione di un'altra persona

- Cosa ne dici di...?
- Cosa ne pensi...?
- Vorrei sapere la tua opinione a proposito...
- Secondo te...?

Esprimere accordo

- Hai ragione.
- In effetti è vero...
- Va bene, sono d'accordo.
- E' vero anche questo...
- Sono assolutamente d'accordo.

Esprimere disaccordo

- In effetti è vero, ma non sono d'accordo perché...
- Scusa ma non hai ragione.
- Hai ragione, anche se io vorrei...
- Non sono assolutamente d'accordo.

Esprimere incertezza

- E' vero, ma c'è un problema...
- Sì, però...
- Forse hai ragione...
- Probabilmente avrai ragione, ma...

Fare una proposta

- Mi sembra anche che...
- Ma allora perché non prendiamo in considerazione...?
- A prima vista sembra vantaggiosa l'offerta...
- Io dico questo...
- Senti, perché non facciamo così...?

- 4 A coppie. Analizzate le espressioni dell'esercizio precedente che non sono usate nella conversazione e decidete se e come potrebbero essere utilizzate in una conversazione.

- 5 Osserva la tabella dell'attività 2 e rispondi alle seguenti domande.

Quale ditta:

- 1 offre il prezzo più basso / più alto per lattina?
- 2 offre il termine di pagamento più / meno conveniente?
- 3 presenta lo sconto maggiore / minore?
- 4 ha il migliore / peggiore indice di qualità?
- 5 ha la maggiore / minore quantità di merce in stoccaggio?
- 6 propone una consegna più / meno veloce?
- 7 da' il maggiore / minore numero di pezzi per confezione?

- 6 Lavorate a coppie. La vostra azienda sta organizzando la riunione annuale dei soci.

- Ognuno ha analizzato una proposta di convenzione alberghiera.
- La vostra azienda ha sede a Napoli e la riunione è prevista per l'inizio di luglio e durerà 3 giorni.
- Sono quindi previsti almeno due pernottamenti per persona.
- Gli azionisti presenti saranno più o meno 10 e non dovete superare una spesa totale di circa € 2800.
- Discutete le vostre proposte e arrivate a un accordo.

Studente A a pag. III. Studente B a pag. IV.

diagrammi - tabelle - grafici

7 Osserva i diagrammi, le tabelle e i grafici che seguono.

Indica di quali tipi si tratta e poi trova il titolo corrispondente per ognuno tra quelli elencati.

- A diagramma / grafico (lineare)
- B diagramma / grafico a torta
- C diagramma / grafico (a colonne)
- D diagramma con cartina (cartogramma)
- E tabella / tavola

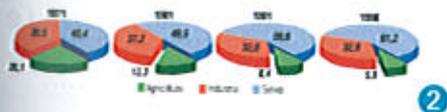


- > Persone in cerca di occupazione. Luglio 1974-luglio 1999, migliaia di unità.
- > Densità della popolazione residente. Anno 1998, abitanti per chilometro quadrato.
- > Parametri di Maastricht. 1998, valori percentuali.
- > Occupati per posizione nella professione. Anno 1998, migliaia di unità.
- > Occupati per settore produttivo. Anni 1971-1998, composizione percentuale.

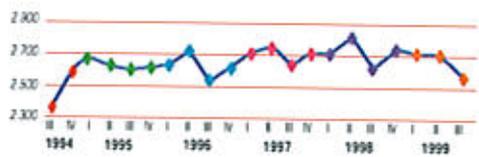


1

U Ricordi i nomi delle regioni italiane? Scrivi il nome di ogni regione negli appositi spazi:



2



3

PIL: Prodotto interno lordo. La ricchezza creata dal paese.

Aumento dei prezzi che determina una diminuzione del potere di acquisto.

Lavoratori non dipendenti.

Somma da pagare o da ricevere in seguito al prestito di un capitale in denaro per un certo periodo.

L'insieme degli impiegati direttivi e tecnici di un'azienda o di un'organizzazione.

Il complesso dei responsabili che ricoprono i gradi più alti in un'azienda o organizzazione.

	Indebitamento/PI	Debito pubblico/PI	Tasso di inflazione	Tasso di interesse a Lt.
Austria	-2,1	63,1	0,8	4,7
Belgio	-1,3	117,3	0,9	4,8
Danimarca	-0,8	58,1	1,3	4,9
Finlandia	1,0	49,6	1,4	4,8
Francia	-2,9	58,5	0,7	4,6
Germania	-2,1	61,0	0,6	4,6
Grecia	-2,4	106,5	4,5	8,5
Irlanda	-2,3	52,1	2,1	4,8
Italia	-2,7	118,7	2,0	4,9
Lussemburgo	-2,1	6,7	1,0	4,7
Olanda	-0,9	67,7	1,8	4,6
Portogallo	-2,3	57,8	2,2	4,9
Regno Unito	-0,6	49,4	1,5	5,6
Spagna	-1,8	65,6	1,8	4,8
Svezia	+2,0	75,1	1,0	5,0
VALORE DI RIFERIMENTO	-3,0	60,0	2,2	6,6

4



5

(tutti i grafici e diagrammi sono tratti da : ISTAT, Italia in cifre, 2000)

- 8 Leggi i tre frammenti di presentazione dei grafici e delle tabelle e indica a quali diagrammi o tabelle si riferiscono.

A

Rispetto allo scorso anno si registra un lieve miglioramento del debito pubblico italiano anche se la situazione rimane preoccupante e diventa la peggiore in Europa, mentre lo scorso anno il Belgio aveva un debito pubblico superiore al nostro.

Il tasso di inflazione, sempre rispetto all'anno passato, ha subito un lievissimo aumento, è passato dall'1,9% al 2%. I tassi di interesse sono diminuiti dal 6,9% al 4,9%.

B

Il 1998 ha visto diminuire ulteriormente gli occupati nel settore agricolo, mentre oggi si assiste a un graduale aumento della forza lavoro nel settore industriale. L'incremento degli occupati nei servizi, pur essendo aumentato di qualche decimo di punto, non ha visto un incremento significativo.

C

Il numero degli italiani che cerca lavoro, dopo la punta massima dello scorso anno, che ne vedeva più di 2.700.000, sembra oggi essere in lenta, ma costante, diminuzione. Questo dato non significa necessariamente che il numero dei disoccupati sia, nel complesso, diminuito. Altri fattori possono concorrere alla formazione di questo dato, le stime non tengono conto infatti di quelle persone che non si rivolgono ad agenzie di collocamento legalmente riconosciute presenti sul territorio nazionale. Altri dati sembrano però confermare un lievissimo aumento del numero degli occupati soprattutto nel Nord-Est del paese, area in cui si assiste al fenomeno contrario. Le imprese di questa zona stanno infatti incontrando notevoli difficoltà nel trovare la forza lavoro necessaria.

A B C

- 9 Cerca nei testi precedenti i sinonimi delle seguenti espressioni.

1 si osserva	2 dimostrare
3 aumento	4 ricorrono
5 si nota	6 rilevante
7 valutazioni	8 contribuire

- 10 A coppie. Confrontate le due tabelle che seguono e preparate una breve spiegazione scritta che vi servirà per commentare a voce i dati durante una riunione con i vostri colleghi. La spiegazione dovrà sottolineare soprattutto le differenze più significative rispetto agli anni precedenti.

Potete iniziare così:

- Le importazioni e le esportazioni del nostro Paese nel 1997 e 1998 sono abbastanza diverse da quelle dei due anni precedenti.
- Per quanto riguarda le esportazioni...
- Soprattutto nei settori...
- Se osserviamo invece il quadro delle importazioni...
- Le branche che registrano i cambiamenti più significativi sono...

Settori.



IMPORTAZIONI ED ESPORTAZIONI PER BRANCA

Anni 1996 e 1997, composizione percentuale

	Importazioni		Esportazioni	
	1996	1997	1996	1997
Prodotti dell'agricoltura, silvicoltura e pesca	6,0	5,8	2,6	2,6
Prodotti energetici	11,0	20,5	1,5	1,7
Minerali ferrosi e non ferrosi	8,9	9,1	4,0	4,1
Minerali e prodotti non metallici	1,8	1,7	3,9	3,9
Prodotti chimici	14,1	14,1	8,3	8,6
Prodotti metalmeccanici	24,5	23,8	36,0	35,8
Mezzi di trasporto	11,1	12,1	10,0	9,8
Prodotti alimentari, bevande e tabacco	7,5	7,0	4,3	4,2
Prodotti tessili, cuoio e abbigliamento	7,2	7,6	16,5	15,6
Legno, carta, gomma, altri prodotti industriali	8,3	8,2	12,6	12,8
Totale (miliardi di lire correnti)	321.286	354.456	388.885	405.732

IMPORTAZIONI ED ESPORTAZIONI PER BRANCA

Anni 1997 e 1998, composizione percentuale

	Importazioni		Esportazioni	
	1997	1998	1997	1998
Prodotti dell'agricoltura, silvicoltura e pesca	5,8	5,4	2,6	2,6
Prodotti energetici	10,5	8,0	1,7	1,3
Minerali ferrosi e non ferrosi	9,1	9,3	4,0	4,0
Minerali e prodotti non metallici	1,7	1,7	3,9	3,9
Prodotti chimici	14,1	13,9	8,6	8,6
Prodotti metalmeccanici	23,8	25,3	35,8	35,6
Mezzi di trasporto	12,1	13,5	9,8	11,1
Prodotti alimentari, bevande e tabacco	7,0	6,9	4,2	4,2
Prodotti tessili, cuoio e abbigliamento	7,6	7,5	16,5	15,9
Legno, carta, gomma, altri prodotti industriali	8,3	8,5	12,9	12,8
Totale (miliardi di lire correnti)	357.587	374.283	409.128	420.764

(le due tabelle sono tratte da: ISTAT, Italia in cifre, 1999 e 2000)

Sfruttamento e conservazione dei boschi (parola rara).

relazioni - presentazioni

11 Ascolta la presentazione e indica se le affermazioni che seguono sono vere o false.

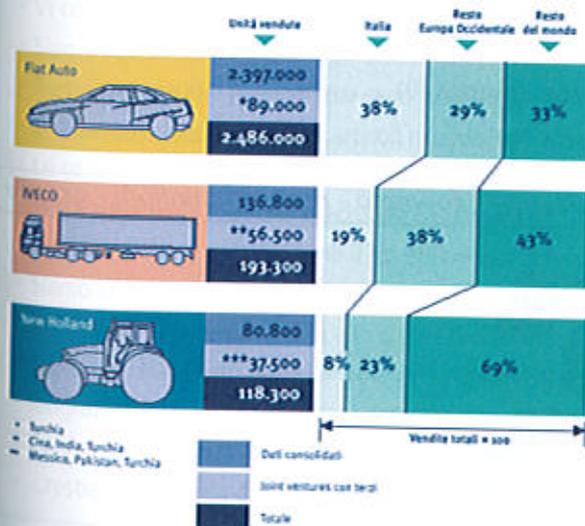
- 1 L'incremento delle vendite del settore automobili è stato senza precedenti.
- 2 La concorrenza estera in questo settore è molto forte.
- 3 Le utilitarie Fiat hanno vinto in più occasioni il titolo di "auto dell'anno".
- 4 La Fiat "Multipla" ha incontrato un successo molto contenuto, soprattutto in Italia.
- 5 Il settore dei veicoli industriali sta incontrando un buon successo, soprattutto all'estero.
- 6 Gli stabilimenti del Sud America sono ormai una realtà in continua evoluzione.
- 7 I centri di ricerca Fiat sono tutti in Italia.
- 8 Il settore "Macchine per l'agricoltura" ha dimezzato le vendite.
- 9 I risultati del settore "Macchine industriali" sono dovuti a una precisa scelta strategica dell'azienda.

Vero Falso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principali dati del Gruppo Fiat

Vendite totali per area geografica - anno 1998



1990	Unità vendute dal Gruppo Fiat (*)	1998
2.220.000	Automobili (Fiat Auto)	2.486.000
163.000	Veicoli Industriali (Iveco)	193.300
53.000	Macchine per l'Agricoltura e le Costruzioni (New Holland) Trattori	118.300
8.100	Macchine industriali e per il movimento terra	27.600

(*) Contiene joint venture e società controllate



12 Collega alle espressioni usate dal relatore quelle di significato simile elencate nella colonna di destra.

- a sono notevolmente aumentate.
- b ma comunque pienamente soddisfacente.
- c da parte delle più grandi industrie.
- d che sembra avere un grosso successo di pubblico.
- e da notare...
- f se facciamo il confronto con le altre auto dello stesso tipo.
- g che offre costi molto minori per il carburante.
- h stiamo occupando una fetta sempre crescente di mercato.
- i non fatevi ingannare dai numeri...

- 1 che pare incontrare il favore del pubblico.
- 2 stiamo conquistando quote di mercato sempre maggiori.
- 3 se paragoniamo con macchine della stessa categoria.
- 4 ma comunque pienamente positivo.
- 5 che permette costi di carburante molto contenuti.
- 6 da parte dei colossi dell'industria automobilistica.
- 7 degno di nota.
- 8 non lasciatevi indurre in errore dalle cifre.
- 9 sono aumentate in modo soddisfacente.

13 Adesso leggi la continuazione della presentazione e completala con le parole mancanti elencate qui di seguito.

"Si osservi come ancora il settore che vede la (1)..... presenza sul mercato sia quello delle automobili. La vendita del settore auto nel resto del mondo ha però (2)..... quella del nostro paese e questo (3)..... ci fa ben sperare per il futuro. Oramai da tempo il settore dei veicoli industriali trova il suo (4)..... più importante in Europa e nei paesi extraeuropei. Il numero di veicoli venduti tramite le joint ventures, sempre in questo settore, vede un aumento (5)..... rispetto allo scorso anno. Per quanto riguarda le macchine per l'agricoltura il mercato extraeuropeo è senza dubbio il (6)..... e quello che da sempre (7)..... il successo più (8)..... Anche se il successo in questo settore è, nel nostro paese, minore (9)..... allo scorso anno, abbiamo da poco conferma di una certa (10)....."

maggior - dato - mercato - considerevole - riscuote - rispetto - superato - ripresa - migliore - grande



CORRISPONDENZA COMMERCIALE

risposte all'ordine

- 1 Luigi Bocchi della ditta Bocchi S.n.c. sta dettando al suo collaboratore alcuni appunti per una lettera di risposta a un cliente che ha ordinato recentemente della merce. Ascolta la conversazione e indica, tra gli appunti che seguono, quali sono quelli giusti.

12.3.2002

Ordine 43 - Palestra Newlife
Parma

- 30 Step Modello S/E
- 10 bilancieri modello 67plus
- 5 pesi modello 34 - da 1 kg
- 5 pesi modello 34 - da 2 kg
- 5 pesi modello 34 - da 2,5 kg

CPT

Fattura 15 gg.
bonifico

1

12.03.2002

"Sport per tutti"
ordine 56

- 100 paia s.c. scarpe calcio,
mod. 3/G, nere.
- 50 p.c. Mod 45 extra.
- 20 p.c. Mod 50 plus

sconto inc. 3% - 30 gg.
bonifico banc.
CAI Post

2

12.06.2002

Ord. 564 - Collecchio A. G.

- 100 s.c. Mod. 40/A
- 50 p.c. Mod. 45 extra
- 30 p.c. Mod. 50 plus

CAI Post

Fattura - pagamento 1 mese
No sconto

3



- 2 Prendi il libro di un tuo compagno e, riascoltando la conversazione, controlla le sue risposte.

- 3 Ecco alcune formule per una corretta risposta a un ordine.

Scegli quelle più adatte per rispondere all'ordine della conversazione precedente, poi completa la lettera di cui trovi il modello di seguito.

A volte l'italiano delle lettere commerciali è molto complesso. Cerca sempre di utilizzare formule di cui sei sicuro e dal registro corretto, cioè che non siano né troppo formali né troppo informali. E' meglio! Spesso gli italiani scrivono lettere commerciali con una lingua che suona vecchia di secoli.

- Grazie per il Vs. ordine del ...
- Siamo lieti di ricevere il Vs. ordine del ...
- Accusiamo ricevuta del Vs. ordine del ... e Ve ne ringraziamo.
- Vi confermiamo la disponibilità della merce richiesta: *(eventuale elenco merce/articoli)*
- Siamo lieti di informarVi che gli articoli ordinati sono disponibili e potranno essere spediti alle condizioni richieste.
- Purtroppo non ci è possibile dar seguito al Vostro ordine nei termini richiesti.
- Dobbiamo informarVi che gli articoli richiesti non sono al momento disponibili.
- Le condizioni di pagamento e di spedizione corrispondono a quelle richieste: *(eventuale elenco condizioni stabilite)*.
- Vi garantiamo la massima precisione e puntualità.
- Vi assicuriamo che eseguiremo il Vs. ordine con la massima attenzione.
- Siamo spiacenti di comunicarVi che non ci è possibile evadere la totalità dell'ordine nei termini richiesti.
- Ma possiamo tuttavia offrirVi allo stesso prezzo l'articolo... che presenta le stesse caratteristiche.
- Sperando che questo inconveniente non provochi conseguenze negative...
- RingraziandoVi per la preferenza accordataci restiamo in attesa di Vostri futuri ordini.
- Certi che sarete pienamente soddisfatti dell'esecuzione di quest'ordine, al quale dedicheremo la massima cura...
- ...restiamo in attesa di Vostri futuri ordini.

BOCCHI S.n.c.

Tutto per lo sport

Via Mordacci, 56 - 43100 Parma
Tel. 0521 - 980774 - Fax 0521 - 987546



A.S. "Sport per tutti"
Via Mameli 4/bis
59100 Prato

Parma,

OGGETTO: (numero e data dell'ordine).....

1 RIFERIMENTO ALL'ORDINE E RINGRAZIAMENTI.

.....
.....
.....

2 CONFERMA DELL'ORDINE E DELLE SUE CONDIZIONI
(con elenco articoli e condizioni)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3 ASSICURAZIONE DI UNA ACCURATA ESECUZIONE E RINGRAZIAMENTI

.....
.....
.....
.....

4 FORMULA DI CHIUSURA

.....
.....

(firma)



4 Lavora con un compagno.

Nelle formule proposte nell'esercizio precedente alcune si riferiscono all'impossibilità di **evadere** un ordine.

Discutete quali possono essere i motivi che determinano l'impossibilità di evadere un ordine.

Eeguire. Dar corso.

5 Adesso, sempre con un compagno, scegli, tra quelli elencati, i motivi che vi sembrano più comuni.

- a Il fornitore non è d'accordo con i termini richiesti dal cliente.
- b Non è possibile rispettare la data di consegna richiesta dal cliente.
- c Il fornitore non prova simpatia per il cliente.
- d Il prodotto richiesto non è disponibile.
- e Il cliente manda un ordine incompleto.
- f Il cliente deve ancora procedere al pagamento di ordini precedenti.
- g Il cliente in passato ha spesso reso merce che corrispondeva alle richieste.
- h Il fornitore non è nelle condizioni di evadere l'ordine (grande numero di ordini da evadere, scioperi del personale, dei trasporti, problemi di produzione, mancanza di personale, ecc.)

6 Osserva le tre risposte che seguono e indica quali sono i motivi che impediscono l'evasione degli ordini scegliendole da quelle elencate nell'esercizio precedente.

Gentile Signor Rosati,

La ringrazio per il suo ordine di diversi modelli di gioielleria dal nostro ultimo catalogo e per il rinnovato interesse per il nostro laboratorio.

Sfortunatamente non siamo in grado di soddisfare la Sua richiesta.

Attualmente alcune difficoltà ci obbligano a rallentare la produzione e abbiamo una lunga serie di ordini inevasi.

Prevediamo comunque che la situazione si risolverà in tempi brevi e contiamo di riuscire a riprendere i nostri soliti ritmi di produzione al più tardi entro la fine di febbraio.

Se per quella data sarà ancora interessato agli articoli di cui chiede la spedizione per la fine di gennaio, o di altri articoli del nostro catalogo, Le assicuriamo che saremo in grado di evadere gli ordini nel giro di una settimana da quella data e che il trasporto sarà completamente a nostre spese.

La prego di accettare la mie più sincere scuse per l'inconveniente.

Sperando che questa situazione non provochi conseguenze negative per il nostro ottimo rapporto commerciale, resto in attesa di un Suo cortese riscontro.

Cordialmente,
Franca Pili
Reparto vendite

1



Che non sono stati eseguiti.

Spett.le Ditta,

vi ringraziamo del vostro fax n° 56 di stamattina per un ordine di 85 palloni da calcio Modello 45 plus.

Sfortunatamente non siamo in grado di evadere l'ordine nei termini da voi richiesti. Come sottolineato anche nella nostra offerta, per forniture inferiori alle 100 unità non ci è possibile concedere lo sconto incondizionato del 5%. Inoltre le spese di spedizione sono sempre a carico del cliente in quanto i prezzi offerti sono altamente competitivi e non ci permettono di affrontare ulteriori spese.

Per venire comunque incontro alle vostre esigenze siamo disposti, in via del tutto eccezionale, a concedervi uno sconto del 3% sul quantitativo che desiderate. Ci auguriamo che le nuove condizioni siano per voi soddisfacenti e attendiamo un vostro cortese cenno di riscontro.

Cordiali saluti.
Franca Dall'Orto
Reparto vendite

2

Egregi signori,

accusiamo ricevuta del Vs. ordine del 25 marzo e Ve ne ringraziamo.

Siamo spiacenti di comunicarVi che non ci è possibile evadere l'ordine nei termini richiesti.

Sfortunatamente il colore del tessuto 56/AS che voi richiedete non è disponibile al momento.

Vi proponiamo in alternativa il tessuto 58/AN nel colore da voi richiesto.

Si tratta di un tessuto di qualità ancora migliore che Vi offriamo a un prezzo notevolmente scontato per cercare di venire incontro alle Vostre esigenze.

Lo sconto che Vi proponiamo è dell'ordine del 10% al metro, in questo modo il prezzo totale sarebbe di poco superiore a quello del vostro precedente ordine. Ci scusiamo ancora di non poter offrirVi l'articolo richiesto e restiamo in attesa di una risposta positiva a questa nuova proposta.

Distinti saluti,
Marco Pezzi
Reparto vendite

3



1 2 3

- 7** Lavora con un compagno. Ognuno scrive una delle due risposte all'ordine che seguono che sarà poi corretta dal compagno.

LETTERA A	
<i>Intestazione</i>	
<i>Indirizzo mittente</i>	<i>Data</i>
OGGETTO:	
1 RIFERIMENTO ALL'ORDINE E RINGRAZIAMENTI	
2 CONFERMA DELL'ORDINE E DELLE SUE CONDIZIONI (con elenco articoli e condizioni)	
3 ASSICURAZIONE DI UNA ACCURATA ESECUZIONE E RINGRAZIAMENTI	
4 FORMULA DI CHIUSURA	

LETTERA B	
<i>Intestazione</i>	
<i>Indirizzo mittente</i>	<i>Data</i>
OGGETTO:	
1 RIFERIMENTO ALL'ORDINE E RINGRAZIAMENTI	
2 SCUSE E MOTIVI DI IMPOSSIBILITÀ DI EVADERE L'ORDINE NEI TEMPI RICHIESTI (sciopero del personale addetto alla produzione)	
3 OFFERTA DI UN'ALTERNATIVA (ritardo nella consegna della merce e offerta di un'ulteriore sconto e consegna a vostro carico)	
4 SCUSE E ATTESA DI CENNO DI RISCONTRO PER LA NUOVA OFFERTA	

- 8** Scrivi una risposta positiva e una negativa alla seguente richiesta di variazione d'ordine. Oltre che alle formule delle risposte precedenti serviti anche di alcuni dei seguenti suggerimenti.

Modo di procedere abituale.

- Con la speranza che il nostro rifiuto non provochi inconvenienti troppo gravosi per la Vostra ditta...
- Abbiamo esaminato con attenzione la Vostra richiesta che non possiamo purtroppo accettare.
- Purtroppo ci è impossibile soddisfare le Vostre richieste di variazione.
- Vi confermiamo che possiamo accogliere la Vs. richiesta di variazione d'ordine.
- Gli articoli da Voi richiesti sono già in fase di lavorazione in quanto richiedono un particolare trattamento. Capirete quindi che la Vostra richiesta ci giunge troppo tardi.
- Non è nostra prassi accettare variazioni degli ordini per nessun motivo.
- Ci dispiace comunicarVi che non siamo in grado di procedere alla variazione da Voi richiesta.
- Abbiamo già preso nota delle modifiche che per sicurezza riportiamo:

Nella pubblicità è la rappresentazione grafica del nome dell'azienda o del prodotto.

PIZZA EXPRESS

Via del Mare, 456
80067 - Sorrento

Spett.le Cartonblock
Via Nazionale, 76 - 80100 Napoli

Sorrento, 10.11.2002

OGGETTO: variazione ns. ordine n° 56 del 10.10.2001

Facciamo seguito al ns. ordine in oggetto la cui consegna è prevista entro la fine di novembre.

Vi preghiamo di modificare l'ordine come segue:

- Anziché - 2200 scatole per pizza in cartone bianco non personalizzate con nostro logo
- 3300 scatole per pizza in cartone bianco con logo

vogliate consegnarci 5500 scatole per pizza in cartone bianco tutte personalizzate con il nostro logo. Le direttive della nostra amministrazione prevedono infatti, a partire dal mese di novembre, l'utilizzo esclusivo di scatole personalizzate. Sperando che questa modifica non creerà problemi alla vostra ditta restiamo in attesa di un vostro cortese cenno di riscontro.

Cordiali saluti,
Mauro Cipriani
Ufficio acquisti

LA CULTURA DEGLI AFFARI

euroenglish

1 Per molti di questi termini non esiste un sinonimo esatto in italiano, per alcuni la parola italiana esiste ma non viene usata. Lavorate a coppie.

Leggete i termini elencati.

Anche nella vostra lingua sono usate parole inglesi/americane?

Per quanti di questi termini esiste un esatto sinonimo in italiano?

Provate a cercarlo poi controllate se avete indovinato il significato.

- | | |
|-----------------|-----------|
| • Antitrust | • Leasing |
| • Budget | • Manager |
| • Capital gain | • Network |
| • Dealer | • Output |
| • Export | • Privacy |
| • Franchising | • Quorum |
| • Golden share | • Royalty |
| • Holding | • Stock |
| • Import | • Trading |
| • Joint venture | • Utility |
| • Know how | • Voucher |



Antitrust: detto di istituzione o provvedimento che impedisce il formarsi di monopoli.
Budget: programma di spesa, piano finanziario.
Capital gain: utili derivati dalla vendita speculativa di un titolo.
Dealer: agente di cambio che acquista o vende titoli per proprio conto.
Export: esportazione
Franchising: contratto con cui un'azienda concede a un'altra azienda di usare il suo nome o il suo marchio per vendere prodotti o fornire servizi.
Golden share: quota azionaria che permette a un'azionista di minoranza il diritto di veto su certe decisioni relative all'impresa.
Holding: società capogruppo.
Import: importazione.
Joint venture: società di capitali a cui partecipano più aziende anche estere.
Know how: insieme delle conoscenze necessarie per il corretto impiego di una tecnologia.
Leasing: contratto che permette l'utilizzo di un bene per un periodo determinato di tempo dietro pagamento a intervalli regolari.
Manager: dirigente con potere decisionale nella conduzione di un'impresa.
Network: accordo multilaterale tra entità diverse per operare insieme sul mercato.
Output: prodotto, ognuno degli elementi finali che concludono certi procedimenti, quali dati, informazioni, ecc.
Privacy: vita personale e privata
Quorum: (dal latino) numero legale, numero minimo di partecipanti o voti favorevoli per rendere valida un'assemblea.
Royalty: percentuale sugli utili data a chi concede lo sfruttamento di un bene.
Stock: quantità determinate di merce disponibile in magazzino.
Trading: insieme delle operazioni con cui i beni vengono commercializzati.
Utility: società che offre servizi di pubblica utilità.
Voucher: buono rilasciato a titolo di prenotazione o di ricevuta di pagamento da un'agenzia di viaggi.

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta le tre telefonate e scrivi, vicino ad ogni immagine, il numero della telefonata corrispondente.



A telefonata n°



B telefonata n°



C telefonata n°

2 Riascolta le telefonate e riempi le schede relative.

telefonata 1

MEMO

Data:

Ora:

Ha chiamato: *Sig Reverberi*

Ha cercato: *Sig Del Boro*

Messaggio: *Ritarda appuntamento per domattina alle 11,30.*

telefonata 2

a Chi chiama?
.....

b Chi risponde?
.....

c Chi si cerca?
.....

d Come si conclude la telefonata?
.....

telefonata 3

Lamberto	091 956334
Prof. Lepori	399 9224662
Lida	0525 448794
Luca	330 55294
zo Lucaro	306 521223
Geom. Lusetti cel

3 Queste sono alcune espressioni usate nelle telefonate precedenti. Trova per ognuna un'espressione equivalente nella colonna di destra.

- a Devo dire qualcosa quando torna?
- b Mi scusi chi devo dire?
- c Potrebbe dire che...
- d Si tratta di affari urgenti.
- e Non sa dirmi quando lo posso trovare?
- f Vuole il numero del cellulare?
- g Mi scusi non c'è modo di contattarlo?
- h Mi farebbe un grosso piacere.
- i Non c'è al momento.

- 1 Non sa come posso trovarlo?
- 2 Vuole lasciare un messaggio?
- 3 Le posso lasciare il cellulare.
- 4 Non è in ufficio.
- 5 E' piuttosto importante.
- 6 Chi lo cerca?
- 7 Vorrei fargli/farle sapere che...
- 8 E lei non sa quando torna?
- 9 Sarebbe molto gentile.

4 Lavorate a coppie. Lo studente A va a pag. III, B a pag. IV. Costruite delle conversazioni telefoniche simili.

5 Ascolta parte delle due telefonate che seguono e prendi i messaggi.

MEMO

Data:

Ora:

Ha chiamato:

Ha cercato:

Messaggio:

MEMO

Data:

Ora:

Ha chiamato:

Ha cercato:

Messaggio:

GRAMMATICA

comparativi e i superlativi

1 Completa le frasi con un comparativo.

- 1 Questo ufficio è diventato troppo piccolo per noi. Dobbiamo cercarne uno *più grande*.
- 2 Il mio collega d'ufficio è molto giovane, ha 25 anni. E' di cinque anni di me.
- 3 Mi sembra che l'offerta della ditta Cartonblock sia di quella della Superbox.
- 4 Quella ditta è molto solida ma resta comunque della nostra.
- 5 Quella centralinista risponde sempre in modo scortese, mentre l'altra è molto
- 6 Il materiale che aspettavamo è in ritardo, del mese scorso.
- 7 Questa offerta non va bene. Mi sembra che i prezzi di quella ditta siano di quelli offerti dall'altra.
- 8 Che caldo! In questo stabilimento fa ancora che nel nostro!

2 Completa con *di* o con *che*.

- 1 La nostra azienda è molto più affidabile *della* vostra.
- 2 Il lavoro in questa azienda è più stressante interessante.
- 3 L'offerta di quella ditta è più conveniente quanto mi aspettassi.
- 4 Lavoro più volentieri fino a tardi in ufficio a casa dopo cena.
- 5 Il servizio che ci offre quel laboratorio è più caro quello che mi sarei aspettato.
- 6 Mia sorella lavora per una grossa multinazionale, è molto più fortunata me!
- 7 In questo ufficio ci sono più computer impiegati.
- 8 Vado più volentieri al lavoro a piedi in autobus.

3 Completa con il comparativo di uguaglianza.

- 1 Credo proprio che il mio capo sia esigente *come* il tuo.
- 2 Stare a casa dall'ufficio quando non si ha nulla da fare è andare in piscina quando non si sa nuotare.
- 3 La mia segretaria è *tanto* carina *quanto* efficiente.
- 4 Il mio capufficio è brutto autoritario.
- 5 Scrivere un ordine è noioso delicato, richiede molta attenzione.
- 6 La tua ditta è la mia, quando si parla di ferie nessuno ti ascolta!

4 Fa' delle frasi con il superlativo relativo.

- 1 La Fiat è un'azienda molto grande
La Fiat è una delle aziende più grandi d'Italia.
- 2 Quell'operaio è molto stimato.
..... della fabbrica.
- 3 L'Università di Bologna è molto antica.
..... d'Italia.

- 4 La Nazionale di calcio italiana è molto fortunata.
..... del mondo.
- 5 L'economia nordamericana è molto forte.
..... del mondo.
- 6 Questo ufficio è molto piccolo.
..... della banca.

5 Trasforma usando il superlativo assoluto.

- 1 Questi prezzi sono molto convenienti.
Questi prezzi sono convenientissimi.
.....
- 2 Devo cambiare il mio computer, è molto lento.
.....
- 3 La mia collega d'ufficio è molto simpatica.
.....
- 4 La conferenza annuale di bilancio è molto noiosa.
.....
- 5 In estate l'Emilia-Romagna è molto umida.
.....
- 6 Il lavoro in questo ufficio è molto duro.
.....



FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa lo schema con le parole appropriate.

1 Un'offerta può essere:

vantaggiosa
.....
.....

2 Sinonimo di eseguire un ordine:

..... *evadere* un ordine.
Quando un ordine è stato eseguito: è stato
Quando un ordine non è stato eseguito: è stato

3 Quando la merce è disponibile in magazzino si dice che è in

4 Completa con i termini esatti:

Attendiamo un vostro cenno di *riscontro*

La merce non rispetta i richiesti.

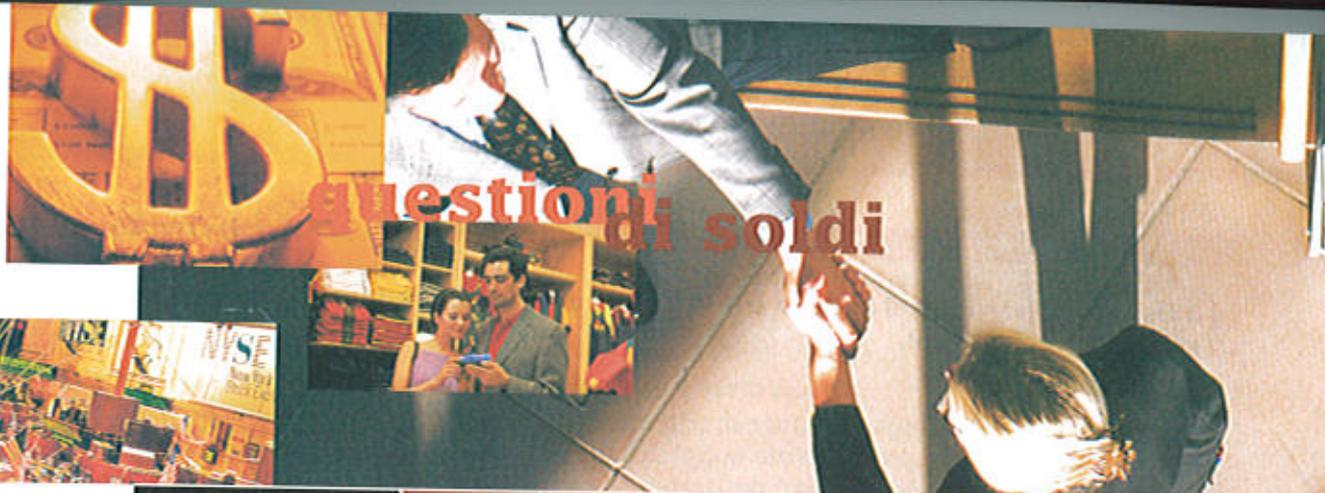
Vi offriamo uno illimitato del 5%.

Vi informiamo che c'è stata una di prezzo.

I nostri prodotti non temono nessuna

Con la merce troverete la di accompagnamento.

Lo sconto che vi abbiamo concesso è piuttosto



questioni di soldi

unità

8

QUESTIONI DI SOLDI

metodi di pagamento

1 A coppie. Osservate le immagini e abbinare a ogni situazione il metodo di pagamento che usereste tra quelli elencati.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a <input type="checkbox"/> Carta di credito | d <input type="checkbox"/> Bancomat |
| b <input type="checkbox"/> Bonifico bancario | e <input type="checkbox"/> Assegno |
| c <input type="checkbox"/> Conto Corrente Postale | f <input type="checkbox"/> Contanti |



2 Leggi le definizioni dei più comuni metodi di pagamento in ambito commerciale e abbinare ogni definizione ai termini giusti.

- | |
|--|
| a <input type="checkbox"/> Cambiale |
| b <input type="checkbox"/> Pagamento alla consegna/pagamento in contrassegno |
| c <input type="checkbox"/> Bonifico bancario |
| d <input type="checkbox"/> Assegno |
| e <input type="checkbox"/> Credito documentario |
| f <input type="checkbox"/> Pagamento all'ordine |
| g <input type="checkbox"/> Lettera di credito |

1
In questo caso le merci sono pagate quando arrivano a destinazione. Solitamente le merci in questo caso sono spedite per posta e non si tratta di grosse somme. Si paga l'importo della fattura più le spese di spedizione.

2
È un metodo di pagamento molto semplice ma presenta alcuni svantaggi come rigorosi controlli bancari, ritardi postali, e difficoltà nei pagamenti con l'estero.

3
La banca del compratore paga direttamente la banca del fornitore. Nel caso di rapporti con l'estero la banca del compratore dà ordini alla sua banca associata all'estero di versare l'ammontare della fattura sul Conto Corrente bancario del fornitore.

4
Il pagamento è effettuato in anticipo, si tratta di un metodo poco usato e comunque solo nel caso di ordini di poca entità o nel pagamento di campioni.

5
Si tratta di un documento che è emesso dal venditore sul compratore che promette di pagare entro una data stabilita.

6
Questo pagamento è uno dei più comuni nel commercio con l'estero. La banca che lo emette nel paese del compratore promette alla banca ricevente nel paese del venditore che il primo pagherà la merce. La banca del compratore trasmetterà tutti i documenti relativi alle spedizioni. Questo tipo di pagamento è sicuro ed è soggetto a leggi internazionali stabilite dalle Camere di Commercio.

7
Nelle transazioni internazionali il compratore ordina alla propria banca di effettuare il pagamento a favore del venditore presso la banca di quest'ultimo che ne garantisce il pagamento.

Enti nazionali e internazionali che regolano le attività commerciali ed economiche.

▶ I settori di attività e il personale

3 Osserva i diversi tipi di impresa e inseriscili in uno dei due settori di attività proposti nella tabella che segue.

Per impresa s'intende l'organizzazione di una attività economica esercitata con carattere professionale ai fini della produzione di beni o della prestazione di servizi destinabili alla vendita. Essa fruisce di una certa autonomia riguardo, in particolare, alle scelte produttive, di vendita e distribuzione degli **utili**. Il responsabile è rappresentato da una o più **persone fisiche**, in forma individuale o associata, o da una o più **persone giuridiche**.

Quanto avanza in un'attività economica dopo aver sottratto i costi dai ricavi.

Persona fisica: un individuo.

Persona giuridica: un ente o una società

Industrie e fabbriche che lavorano materie prime per ottenere un prodotto finito.

Commercio all'ingrosso e al dettaglio

Attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca e altre attività

Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua

Estrazioni di minerali

Altri servizi pubblici, sociali e personali

Alberghi e ristoranti
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni

Attività **manifatturiere**
Costruzioni

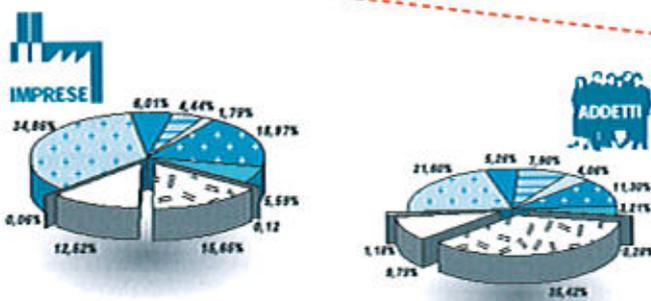
Intermediazione monetaria e finanziaria

INDUSTRIA	SERVIZI
.....
.....
.....
.....

4 A gruppi. Osservate la struttura delle imprese in Italia e indicate se le affermazioni sono vere o false.

LA STRUTTURA DELLE IMPRESE E DELL'OCCUPAZIONE

Imprese e addetti per settore di attività economica, al 31 dicembre 1996, composizione percentuale (dati provvisori)



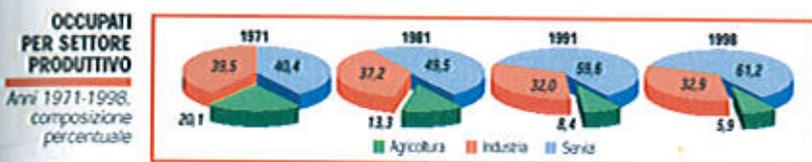
Con il termine **addetto** si intende la persona, dipendente o non dipendente, occupata (a tempo pieno o part-time).

[dati da: ISTAT, Note rapide, 18 dicembre 1998]

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | Vero | Falso |
| a Il settore commerciale è il più grande per numero di imprese. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b Le imprese che producono manufatti sono quelle in cui lavora il numero più grande di addetti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c Le imprese manifatturiere rappresentano il secondo settore di attività. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d Il settore delle costruzioni ha un numero maggiore di addetti rispetto al settore delle attività immobiliari, noleggio, informatica, ecc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e Il settore con il minore numero di addetti è quello dedicato all'estrazione di minerali. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 A gruppi. In quale tipo di impresa, tra quelle elencate nell'esercizio precedente, sei occupato? Parla del tuo lavoro e della tua azienda ai compagni di gruppo.

6 A gruppi. Osservate l'evoluzione del numero di occupati (addetti) nei tre maggiori settori produttivi in Italia dal 1971 al 1998. Come è cambiata l'economia italiana negli ultimi trent'anni?



[Dati da: ISTAT, L'Italia in cifre, 1999]

7 Ascolta l'intervista al responsabile delle risorse umane della Artifact, Signor Belletti, che parla della struttura della sua azienda e cerca di completare l'organigramma che segue. Durante il primo ascolto completa solo le caselle azzurre.

U Organigramma: descrizione della struttura dei vari organi, degli addetti e dei ruoli in un'azienda.

8 Ascolta nuovamente l'intervista e cerca di completare le caselle azzurre.



- 9 Adesso abbin a ogni descrizione delle attività svolte il termine che definisce la funzione aziendale.

a direttore amministrativo
 c direttore commerciale
 e responsabile del marketing
 g responsabile della ricerca e dello sviluppo
 i direttore generale
 m presidente

b responsabile delle risorse umane e del personale
 d responsabile ufficio acquisti
 f direttore di stabilimento
 h responsabile del servizio di qualità
 l consiglio di amministrazione

- 1 Si occupa di tutti i dipendenti dell'azienda, seleziona il personale e si occupa anche della formazione.
- 2 E' a capo dell'ufficio che si occupa della contabilità e delle operazioni finanziarie dell'azienda.
- 3 Si occupa della scelta dei fornitori di materiali per la produzione dell'azienda.
- 4 Si occupa di ricerche di mercato e di pubblicità e promozione dei prodotti.
- 5 Studia e propone nuovi prodotti.
- 6 Controlla le caratteristiche e la qualità della merce prodotta.
- 7 Organo nominato dall'assemblea dei soci a cui spetta la gestione e l'amministrazione di una società.
- 8 Di solito è eletto dal consiglio di amministrazione e sovrintende e coordina i lavori dell'organo di cui è a capo.
- 9 Controlla, gestisce e coordina le attività produttive di uno stabilimento.
- 10 Si occupa soprattutto della gestione e della ricerca dei clienti di un'azienda.
- 11 E' a capo di tutti i settori dell'azienda e coordina i vari direttori e responsabili.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

- 10 A coppie. Descrivi al tuo collega l'organigramma della tua azienda. Altrimenti prova a immaginare un organigramma come quello dell'attività 8.

rapporti formali e rapporti informali: gestire situazioni difficili

- 11 Osserva le vignette e indica quali situazioni secondo te rappresentano un rapporto formale o informale di lavoro.



12 Ascolta i dialoghi e collegali alle vignette dell'esercizio precedente.

Vignetta 1: dialogo Vignetta 2: dialogo Vignetta 3: dialogo Vignetta 4: dialogo Vignetta 5: dialogo

13 Per ogni dialogo indica se le affermazioni che seguono sono vere o false. Puoi riascoltare i dialoghi uno alla volta se lo ritieni necessario.

Dialogo A:

- 1 Un collega invita Marco e sua moglie a pranzo.
- 2 Alla moglie di Marco non piacciono i funghi.
- 3 Marco, prima di accettare, deve chiedere a sua moglie.
- 4 Il collega di Marco aspetta una risposta prima di sera.

Vero Falso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dialogo B:

- 1 Il capufficio parla a Berni nel corridoio.
- 2 E' il terzo giorno che Berni arriva in ritardo al lavoro.
- 3 Berni sapeva dello sciopero dei treni.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dialogo C:

- 1 In questa ditta non è permesso fumare nei corridoi.
- 2 Il collega chiede a Luigi di smettere di fumare.
- 3 Luigi promette che fumerà meno.
- 4 Luigi va armato in ufficio.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dialogo D:

- 1 Si sta discutendo di un trasferimento di personale.
- 2 Si tratta di un momento di calma nella produzione dell'azienda.
- 3 Non è possibile trasferire i tre responsabili allo stabilimento di Brindisi.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dialogo E:

- 1 Il Signor Lambertini lavora in questo ufficio da 10 anni.
- 2 Il posto è vacante perché il Ragioniere Merlati è stato licenziato.
- 3 La Dottoressa Giorgi promette il suo appoggio a Lambertini nel consiglio di amministrazione.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 A coppie. Fate il dialogo seguendo le indicazioni.

Studente A: Sei il capufficio e chiedi di parlare con un tuo dipendente che ha sbagliato una fattura.
Studente B: Il tuo capo ti rimprovera perché hai sbagliato una fattura. Di' che in questi ultimi giorni hai avuto diversi problemi in famiglia che ti hanno distratto. Prometti che non succederà più.

15 Lavorate a coppie.

Lo studente A va a pag. V e lo studente B a pag. VI. Fate un dialogo seguendo le istruzioni.

16 A gruppi di tre mettete in scena le seguenti situazioni.

Situazione A:

Il vostro ufficio deve decidere a proposito di un ordine ricevuto da un cliente molto importante. Il cliente chiede condizioni particolari di pagamento e spedizione che vi penalizzano. Fate proposte, presentate alternative e cercate di raggiungere un accordo per poter accontentare il cliente.

Situazione B:

Andate insieme dal vostro principale per un problema che riguarda i dipendenti della ditta. Purtroppo i posti macchina del parcheggio della vostra ditta non sono sufficienti per tutti i dipendenti e siete costretti a parcheggiare molto distante dall'ufficio. Chiedete al vostro capo la possibilità di chiedere al comune e ai vigili permessi per poter parcheggiare nelle vicinanze dell'ufficio, che si trova in una zona dove è vietato il parcheggio ai non residenti. Cercate di giungere ad un accordo sul da farsi.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

▶ pagamenti

1 Osserva l'assegno e gli appunti e completa la lettera che segue.



Ditta Superbox
 Ordine 456
 del 10/07/2002
 Fattura N° 56/a

LAMBORGHINI FRATELLI S.n.c.

Piazza Plebiscito 67 / 80067 Sorrento
 tel. e fax. 0574 - 5600231

Sorrento, 30.07.2002

Spett. Ditta Superbox
 Via XX Marzo 4/bis
 42100 Reggio Emilia

OGGETTO: Trasmissione

Abbiamo regolarmente ricevuto la merce a fronte
 del ns. n° del
 insieme alla relativa n°
 Unito alla presente alleghiamo
 bancario n° di
 della Banca

Pregandovi di accusare ricevuta, porgiamo
 Cordiali saluti.

Luigi De Carlo
 Ufficio acquisti

2 Completa la lettera che segue servendoti di alcune delle formule suggerite.

Newlife Palestra

Via Pasubio 89 / 43100 PARMA
Tel. 0521.987665 / fax. 0521.987765

Spett.le Ditta Tuttosport
Viale Rimembranze 123
20100 Milano

Oggetto:

A

- Oggetto: Avviso di pagamento
- Oggetto: Bonifico

B

- A saldo della Sua/Vostra fattura n° relativa al ns. ordine del n° alleghiamo l'assegno n° della Banca dell'importo di €
- Con la presente Vi informiamo che in data odierna abbiamo dato incarico alla Banca di inviarVi un bonifico per l'importo di a saldo della fattura n°
- Vi comunichiamo che abbiamo provveduto a saldare tramite bonifico presso la Banca la Vostra fattura n°
- In data odierna abbiamo disposto un bonifico bancario a Vostro favore a saldo delle fatture sotto elencate:
- Con la presente Vi informiamo che in data odierna abbiamo dato incarico al Banco di Agenzia di di inviarVi un bonifico dell'importo di € con valuta fissa a fronte dei seguenti riferimenti:

fattura n° del importo €

fattura n° del importo €

fattura n° del importo €

L'importo Vi verrà accreditato sul conto n° 455435 presso il Credito Emiliano

C

- PregandoVi di accusare ricevuta Vi porgiamo,
- Vi preghiamo di non accusare ricevuta,
- Non occorre accusare ricevuta,

Distinti saluti
Stefana Rampelli

04.05.2001

Fatture: n° 56 del 20.02.2002 importo € 550
n° 99 del 04.03.2002 importo € 345
n° 04 del 01.04.2002 importo € 1500
totale

Bonifico Banca Monte,
agenzia 2 Parma a Credito Milanese,
c/c 4534501 No ricevuta.

U

Di solito si chiede di accusare ricevuta solo nel caso di invio di assegni. In caso di bonifici bancari sono sufficienti le comunicazioni delle banche.

▶ **pagamenti internazionali**|| **3 Metti in ordine i paragrafi che seguono per formare una lettera.**

Abbiamo dato incarico alla nostra banca di emettere una Lettera di Credito irrevocabile a vostro nome per la somma di € 1250 valida fino al 05.12.2002. Questa lettera sarà confermata dalla National Bank of Scotland, 34 Nicolson Street, Edimburgo che accetterà la vostra cambiale pagabile a 60 giorni dalla data fattura.

Certi che dedicherete al ns. ordine la massima attenzione, porgiamo, Distinti saluti.

BESTSHOES
45, Nicolson Street Edinburgh EH8 9DP - Scotland - UK
Ph. +441-31 - 6750043 - fax 6700436

Vi ringraziamo della Vostra lettera del 10.04.2002 e del catalogo allegato con i prezzi e i termini di pagamento. Alleghiamo ns. ordine n° 457A.

Edimburgo, 05.10.2002

Le modalità di spedizione e di assicurazione vi verranno fornite dal nostro agente di Londra non appena accuseremo ricevuta del ns. ordine.

CALZATURE DELLA VALLE
Viale Martiri della Libertà, 23
56048 Volterra - Italy

|| **4 Completate la lettera che segue usando le parole fornite nel riquadro.****CALZATURE DELLA VALLE**

Viale Martiri della Libertà, 23 - 56048 Volterra - Italy
Tel. +39 534 786440 - Fax 986501

Spett.le Ditta Bestshoes
45, Nicolson Street Edinburgh EH8 9DP
Scotland - UK

Volterra, 15.10.2002

Vi ringraziamo del Vostro (1)..... n° 457A del 05.10.2002 e siamo lieti di (2)..... che tutti i modelli che (3)..... sono disponibili in (4)..... Siamo certi che sarete soddisfatti dell'ottima (5)..... delle nostre calzature. (6)..... col metodo di pagamento che Voi proponete e ricordiamo che si tratta di una Lettera di Credito (7)..... per la somma di € 34.000 valida fino al 05.12.2002. Al ricevimento della (8)..... del pagamento dalla National Bank of Scotland provvederemo a (9)..... il Vostro ordine immediatamente.

Assicurandovi che (10)..... la massima cura al Vostro ordine, Vi porgiamo, Cordiali saluti.

Gianni Del Dongo
Ufficio esportazione



*richiedete - riserveremo - magazzino - irrevocabile - ordine - comunicarvi - evadere
conferma - qualità - concordiamo*

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta le telefonate e scrivi vicino ad ogni situazione la lettera corrispondente delle telefonate.



- La persona che si cerca: **1** non può rispondere al telefono. Telefonata
- 2** non c'è. Telefonata
- 3** sta parlando su un'altra linea. Telefonata

2 Ascolta ancora le telefonate e indica se le seguenti informazioni sono vere o false.

Telefonata A

- 1 Il Ragionier Pezzali è all'estero.
- 2 Pezzali sarà in ufficio domattina.
- 3 Il Signor Bia richiederà domattina.

Vero Falso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Telefonata B

- 1 Il Dottor Spinelli è con un cliente.
- 2 Cannavaro deve parlare personalmente con il Dottor Spinelli.
- 3 Cannavaro richiederà tra mezz'ora.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Telefonata C

- 1 Il Signor Balisciano è fuori Roma.
- 2 Parisi dice che non è nulla di importante.
- 3 Parisi chiede di essere richiamato.
- 4 Parisi lascia il numero di casa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Ascolta attentamente le telefonate di cui mancano le battute centrali. Scegli tra alcuni dei suggerimenti quelli che ritieni più opportuni per completarle.

Telefonata 1:

B:

A:

B:

Telefonata 2:

B:

A:

Telefonata 3:

B:

A:

B:

- Vuol lasciare detto a me?
- D'accordo, Lei è...?
- Dunque sì, anzi no, potrebbe dirgli che l'ho cercato e se può richiamarmi appena torna?
- Sono Alberto Benzi della Mark. Dovrebbe già avere il mio numero.
- Il geometra sta parlando su un'altra linea. La metto in attesa?
- No guardi, non posso aspettare. Richiamo io più tardi.
- Potrebbe farmi richiamare per favore, io sono in ufficio fino alle sette.
- Ho capito...

4 Adesso riascolta le telefonate complete e controlla le tue risposte.



5 A coppie. Fate la telefonata seguendo le istruzioni.

Ditta Motosprint.
Collega d'ufficio del Signor Celli

Rispondi al telefono.

Il Signor Celli non c'è.

Di' che non lo sai perché non ti ha lasciato detto nulla.

Di' che va bene e che lo farai.

Prendi nota e conferma che riferirai.

Saluta.

Signor Bertozzi

Presentati e chiedi del Signor Celli.

Chiedi quando lo puoi trovare.

Chiedi se può farti richiamare non appena torna.

Per sicurezza lascia anche il tuo numero di cellulare perché non sai se il Signor Celli ce l'ha.

Ringrazia e saluta.

6 A coppie. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.
Studente A a pag. V. Studente B a pag. VI.



LA CULTURA DEGLI AFFARI

gesti

- 1** Quale gesto è usato dagli italiani per annuire (dire di sì) e per dissentire (dire di no)? Osserva le vignette e indica i tre gesti giusti (uno per annuire e due per dissentire).



U Ricordati che in Italia, come quasi in tutto l'Occidente, guardare una persona negli occhi quando si parla è considerato segno di attenzione e franchezza.



A coppie. Discuti con un compagno. Secondo voi è corretto usare questi gesti in una situazione formale? Quale di questi può essere usato senza problemi anche durante una conferenza, una riunione di affari, una negoziazione?

- 2** Gli italiani gesticolano molto quando parlano anche in situazioni formali. Di solito sono accettati, e non costituiscono ragione di particolare stupore da parte di chi ascolta, gesti fatti soprattutto con le mani. Questi tipi di gesto non hanno un significato preciso, servono unicamente per accompagnare, sottolineare quanto si dice. Tutti gli altri gesti sono da considerarsi come segno di cattiva educazione in un contesto formale e non solo.



Accade comunque che gli italiani non riescano a frenare la propria gestualità. Non è quindi improbabile trovarsi nella situazione di dover decifrare, capire il significato, di alcuni gesti abbastanza comuni. Guarda le immagini e abbinna la spiegazione con il gesto giusto.



- A** Gli italiani usano questo gesto quando qualcuno li guarda con insistenza e non vogliono essere disturbati, oppure quando viene fatta una richiesta giudicata troppo grossa, o ancora quando davvero non capiscono cosa viene chiesto loro.
- B** Questo gesto indica la volontà di chi lo fa di mandare al diavolo l'interlocutore, indica quindi disapprovazione assoluta e desiderio di non ascoltare ulteriormente chi parla.
- C** Si usa questo gesto per esprimere indifferenza verso qualcosa o qualcuno.
- D** Con questo gesto si esprime un grosso apprezzamento per qualcosa (cibo soprattutto) o qualcuno. Purtroppo questo gesto è spesso usato anche dagli uomini per esprimere un giudizio estetico su una bella donna!
- E** Sono le famose "corna". Sono spesso usate dagli automobilisti nei confronti di chi non rispetta le regole del traffico o semplicemente di chi ostacola il loro cammino in automobile.
- F** Questo gesto indica soldi, denaro.
- G** Questo tipo di "corna" non sono rivolte verso qualcuno, ma servono per allontanare da sé il male o la cattiva fortuna, spesso le si fanno anche se non si crede veramente nella loro efficacia, anche se non si è particolarmente superstiziosi.
- H** Famoso gesto dell'avambraccio che indica una risposta negativa ad un ordine, oppure lo si fa nei confronti di qualcuno a cui si è fatto o si intende fare uno sgarbo.

1 2 3 4 5 6 7 8

- 3** Anche nel tuo paese sono usati questi gesti? Con quale significato? Conosci altri gesti tipici degli italiani? Confronta le tue riflessioni con quelle dei tuoi compagni.

GRAMMATICA

pronomi relativi, aggettivi e pronomi interrogativi

- 1** Abbina le definizioni e riscrivile con il pronome relativo.

1 La fattura		a serve per fare un pagamento.
2 La carta d'identità		b si occupa di costruzioni.
3 Lo scanner	è un documento	c si occupa di contabilità.
4 Il ragioniere	è una persona	d serve per copiare documenti.
5 La cambiale	è un oggetto	e serve per collegarsi in rete.
6 Il modem		f descrive articoli e prezzi.
7 Il geometra		g si usa per viaggiare nell'Unione Europea.

- 1 *La cambiale è un documento che serve per fare un pagamento.*.....
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7



2 Completa le frasi con la preposizione e/o il pronome relativo.
Dove necessario usa le preposizioni: *da, di, in, con, a, per*.

- 1 Quello è il collega *con cui*..... condivido l'ufficio.
- 2 L'ufficio lavoro è all'ultimo piano di quel palazzo.
- 3 L'azienda lavora mio marito produce attrezzi sportivi.
- 4 Ho incontrato quel cliente di Roma non ricordo mai il nome.
- 5 Il cliente abbiamo mandato la merce il mese scorso, non ha ancora saldato il conto.
- 6 La Ditta ci servivamo di solito è fallita il mese scorso.
- 7 Ho incontrato una persona la macchina è stata rubata tre volte consecutive in un mese.
- 8 La segretaria, il principale pregio era la precisione, si è licenziata improvvisamente.

3 Completa le frasi utilizzando *chi* (con o senza preposizione) o *il che*.

- 1 Finalmente la ditta Sacis ha saldato la fattura, *il che*..... ci ha fatto molto piacere.
- 2 desidera prenotare un biglietto per la manifestazione, i botteghini sono aperti da domani.
- 3 Dobbiamo contare ha più esperienza di noi in questo campo.
- 4 Ci hanno chiesto uno sconto incondizionato del 30%, ci ha lasciato esterrefatti.
- 5 vuole fare sciopero è libero di farlo.
- 6 troppo vuole, nulla stringe.
- 7 Presto il mio cellulare solo lo sa usare bene.
- 8 Mi ha detto che sono un impiegato inaffidabile, non mi ha fatto certo piacere.

4 Completa le frasi con gli aggettivi o i pronomi interrogativi.

- 1 Scusi, ma *chi*..... le ha dato il mio numero di casa?
- 2 tempo ti ha fatto aspettare in anticamera?
- 3 è il tuo piatto preferito?
- 4 hai fatto ieri sera in ufficio fino alle 10.00, me lo vuoi dire sì o no?
- 5 vorresti imbrogliare con quell'offerta altissima?
- 6 pensi di poter offrire per quell'appartamento che vogliamo comprare per il nuovo ufficio?
- 7 film sei andato a vedere ieri sera con tuo marito?
- 8 costa il tuo nuovo computer palmare?
- 9 server ci offre le migliori condizioni di collegamento alla rete?
- 10 candidati per il posto di manager hai intervistato oggi?



FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Modalità di pagamento:

... *assegno*

2 Parole che riguardano il denaro e che si possono trovare in una fattura:

... *prezzo*

3 Scrivi un termine di significato simile:

Pagare un conto, una fattura *saldare*
 Pagare attraverso conto corrente bancario
 Fare un pagamento un pagamento
 Portare denaro da un luogo all'altro

4 Trova il termine o l'espressione corrispondente:

Gruppo di persone che ha la direzione di una società
 ... *consiglio di amministrazione*
 Il personale di un'azienda che occupa posizioni di responsabilità

 Persona che ha il grado più alto in un ufficio

 Persona che lavora in un ufficio

 Lavoratore occupato in una ditta

 Mandare via un dipendente da un'azienda

 Tabella in cui è rappresentata la struttura dei rapporti tra i settori di un'azienda



unità

9

MERCI IN VIAGGIO

trasporti

1 Abbina le immagini alle definizioni.



- a nave b treno merci c furgone d traghetto e cargo f autotreno

2 Trova nella colonna di destra le definizioni dei termini che seguono.

1 nave cisterna

2 charter

3 camion a rimorchio

4 vagone

5 mercantile

6 TIR

7 aereo di linea

a carrozza, carro ferroviario per il trasporto di persone o di merci.

b nave per il trasporto merci.

c aereo non di linea, che può essere noleggiato (affittato) da una compagnia di viaggi o di trasporti.

d aereo (di solito delle grandi compagnie di bandiera nazionali) che offre un servizio regolare con orari fissi e percorso stabilito.

e autotreno a cui è attaccato un altro veicolo senza motore.

f grosso autotreno che effettua trasporti internazionali di merci e che ha particolari facilitazioni previste per legge. (dal francese: *Transports Internationaux Routiers*)

g nave per il trasporto di merce liquida. Quando trasporta petrolio si chiama petroliera.

- 3** A coppie. Discutete insieme dei vantaggi, degli svantaggi e del tipo di merci adatte nelle modalità di spedizione elencate. Prendete appunti sotto ogni voce.

trasporto aereo	trasporto marittimo	trasporto su rotaia	trasporto su ruote
			
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 4** Abbina ai quattro tipi di trasporto le caratteristiche elencate. Aggiungi anche eventuali caratteristiche di cui hai discusso nell'attività precedente.



a trasporto su strada

b trasporto su rotaia (ferroviario)

c trasporto marittimo

d trasporto aereo

1

- Permette il trasporto di grosse quantità di merci.
- E' abbastanza economico soprattutto per merci pesanti e di grosso volume per lunghe distanze.

2

- E' il mezzo di trasporto più costoso.
- Deve essere affiancato ad altri mezzi di trasporto.
- Non permette il trasporto di merci di grosso volume e pesanti.

3

- E' indicato anche per brevi distanze, all'interno delle stesse città o aree geografiche.
- E' spesso costoso se non prevede un viaggio di ritorno.

4

- E' spesso più economico del trasporto su strada e lo è senz'altro rispetto al trasporto aereo.
- E' lento e ha bisogno di ulteriori mezzi di trasporto.
- Autotreni e autoveicoli di ogni tipo possono essere trasportati a bordo.

5

- E' il mezzo più veloce soprattutto per le lunghe distanze.
- E' adatto per le merci deperibili e urgenti.

6

- E' flessibile, permette consegne dirette della merce.
- Raggiunge facilmente ogni luogo di consegna della merce.
- Integra quasi sempre altri tipi di trasporto.

7

- Di solito è il mezzo più comune per il trasporto interno.
- E' soggetto al traffico, a problemi meccanici e alle condizioni meteorologiche.

8

- E' economico per le lunghe distanze.
- E' più veloce del trasporto su strada.

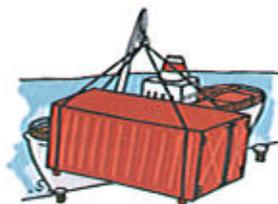
9

- Non è flessibile.
- Deve essere affiancato ad altri mezzi di trasporto.
- Segue orari e tempi prefissati.

Merci che si alterano facilmente, che hanno una durata limitata nel tempo (di solito prodotti alimentari).

U *Merce (pl. merci, sostantivo femminile)*
 Ogni prodotto in quanto oggetto di commercio è destinato alla vendita, in questo significato si usa sia al plurale che al singolare.
 Al plurale in determinate espressioni:
 scalo merci, borsa merci, treno merci, ecc.

5 Leggi i brani che seguono e scegli la risposta giusta per ogni domanda che segue.



Aziende di trasporti

Queste aziende effettuano esclusivamente servizi di trasporto merci. Sono usate soprattutto da piccole aziende che non possono permettersi una propria rete di distribuzione e trasporti per organizzare ogni stadio di consegna della merce. Queste aziende che si occupano di ogni fase della spedizione: trasporto, distribuzione, consegna e responsabilità per la documentazione che deve accompagnare la merce; quando espressamente richiesto si occupano anche dell'imballaggio. Quindi si occupano dell'assicurazione e di tutte quelle situazioni in cui la merce può venire danneggiata o persa durante il trasporto. Nei trasporti internazionali queste aziende si occupano anche delle formalità doganali.

Il container

Questo contenitore di metallo ha rivoluzionato ogni tipo di trasporto moderno. E' possibile infatti usare i container per il trasporto su strada, per il trasporto ferroviario e navale e, in alcuni casi, anche per via aerea. Le misure sono standard e sono state decise a livello internazionale quindi sono le stesse in tutto il mondo. La merce è imballata all'origine secondo le modalità più adatte al tipo di prodotto, poi il container è sigillato e così arriva a destinazione.

I treni, le navi e gli autotreni sono costruiti in modo da contenere un numero preciso di container e sono dotati di speciali attrezzature per il carico e lo scarico.

I container sono usati principalmente per merci durevoli, ma esistono speciali container dotati di frigoriferi o impianti di ventilazione per merci deperibili.

Durevole: contrario di deperibile.

- Le aziende di trasporti si occupano della spedizione di
 - a merce deperibile
 - b ogni tipo di merce
 - c merci di grosso volume.
- Si servono delle aziende di trasporti soprattutto:
 - a aziende piccole
 - b aziende grandi
 - c aziende estere.
- Le aziende di trasporto si occupano:
 - a esclusivamente dell'imballaggio
 - b di tutte le fasi della consegna
 - c solo del trasporto.
- Il container è un mezzo di trasporto:
 - a molto antico
 - b moderno
 - c inventato nel XXI secolo.
- La forma del container è:
 - a uguale a livello internazionale
 - b sempre diversa
 - c uguale per tutta l'Europa.
- Il container può essere usato esclusivamente per:
 - a il trasporto su strada
 - b ogni tipo di mezzo
 - c il trasporto via mare.
- Il container è usato soprattutto per merce:
 - a deperibile
 - b fragile
 - c durevole.

6 A gruppi. Scrivete i termini che seguono negli appositi spazi sotto ogni soggetto della spedizione.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*merci - spedizioniere - compagnia di navigazione - importatore - invio/spedizione
compagnia di noleggio - destinatario - mittente - esportatore - fornitore - cargo
azienda di trasporti - container - negozio all'ingrosso - imballaggio*

7 A gruppi. Decidete quali delle merci elencate sono fragili, deperibili e durevoli. Poi decidete quale forma di trasporto scegliereste per la consegna della merce nelle due situazioni suggerite.

Attenzione.

Tenete sempre a portata di mano una cartina dell'Italia, spesso le distanze all'interno della penisola sono più grandi rispetto a quelle con altri paesi europei.

f.: fragile **dep.:** deperibile **dur.:** durevole
M: via mare **A:** via aerea **S:** su strada/su ruote **F:** su rotaie/ferrovia

MERCE	Fragile/deperibile/ durevole	Tra due città italiane	Tra l'estero e l'Italia
Libri			
Animali vivi			
Fiori			
Piastrelle			
Computer			
Cereali			
Formaggi freschi			
Automobili			
Petrolio			

8 A coppie. Immaginate di dover consegnare le seguenti merci nei luoghi indicati. Scegliete il miglior mezzo di trasporto e spiegate brevemente il perché. Quando avete terminato cambiate le coppie e confrontate le vostre risposte con quelle dei colleghi.

1 Un carico molto grande di piastrelle dall'Italia al Nord America.

Mezzo:

Perché:

2 10 automobili da Torino a Bologna.

Mezzo:

Perché:

3 50 kg di mozzarella da Napoli a Londra.

Mezzo:

Perché:

4 10.000 rose da Sanremo a Madrid.

Mezzo:

Perché:

5 Diamanti dal Sud Africa a Roma.

Mezzo:

Perché:

6 Petrolio dall'Arabia Saudita al Sud America.

Mezzo:

Perché:

7 Medicinali dall'Italia all'India.

Mezzo:

Perché:

organizzare una spedizione

9 Ascolta le tre conversazioni che riguardano la spedizione di merci e riempi le tabelle.

A

Tipo di merce:

Destinazione:

Mezzo/i di spedizione:

Documenti richiesti:

Quantità:

Tempi: Partenza:

Arrivo:



B

Tipo di merce:

Destinazione:

Mezzo/i di spedizione:

Documenti richiesti:

Quantità:

Tempi: Partenza:

Arrivo:



C

Tipo di merce:

Destinazione:

Mezzo/i di spedizione:

Documenti richiesti:

Quantità:

Tempi: Partenza:

Arrivo:



U

Polizza di carico
Documento che accompagna la merce trasportata via mare o via aria.

Le sue funzioni principali sono tre:

- 1 Provare il contratto tra l'esportatore e lo spedizioniere.
- 2 Come ricevuta che conferma che lo spedizioniere è in possesso delle merci.
- 3 Permette il trasferimento di possesso della merce dall'esportatore all'importatore mentre la merce è in viaggio.

U

Distinta di imballaggio
Documento che elenca la merce contenuta negli imballi.

U

Certificato d'origine
Documento che certifica che le merci sono state effettivamente prodotte nel paese dichiarato. Questo documento è rilasciato dalle Camere di Commercio.

U

Fattura proforma
Documento che stabilisce in anticipo i costi che devono essere pagati prima della spedizione delle merci.

10 Ascolta ancora una volta la terza conversazione e scrivi le parti mancanti.



U Durante una visita privata a casa di un conoscente, di un amico è buona norma, mentre si entra, chiedere: "Permesso?" (significa: "Posso entrare?"). Si tratta di una domanda retorica ma quasi sempre il padrone di casa vi risponderà con "Prego!", "Avanti!", "Entri pure!"

B: Avanti!

A: Posso? Dunque (1)..... che sono arrivati i documenti di spedizione del container dalla Turchia.

B: Ah, perfetto, su che nave è imbarcato?

A: Sulla Costantinopoli, (2)..... il 3 maggio.

B: Quindi dovrebbe arrivare ad Ancona il 6 o il 7. (3)..... dal Ministero?

A: E' tutto fatto, ce l'abbiamo già.

B: Abbiamo già tutti i documenti per il trasporto da Ancona a Milano?

A: No, veramente non abbiamo ancora ricevuto nulla.

B: Allora, (4)..... polizza di carico, la distinta di imballaggio e il certificato d'origine.

A: Non si preoccupi, provvederò subito. Mando subito un fax, dunque erano 800 tappeti, se non ricordo male.

B: Esatto, (5)..... e specificare ancora una volta il tipo di merce. A proposito, ha già ricevuto notizie dalla banca per il credito documentario?

A: Non ancora...

B: Mi raccomando, (6)..... anche questo...

A: Sens'altro, me ne occupo immediatamente.

B: Va bene, ma voglio essere (7).....

A: Non appena avrò ricevuto qualcosa glielo farò sapere...

11 A coppie.

Lo studente A va a pag. V, lo studente B a pag. VI.

Uno di voi è il capufficio che chiede notizie a proposito di una spedizione molto importante al suo collaboratore. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.

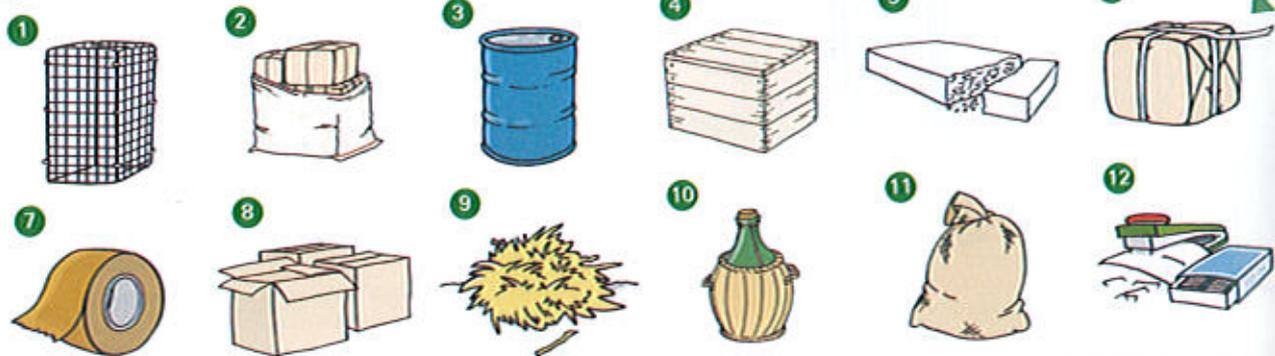
12 A coppie. Lo studente A va a pag. VII, lo studente B a pag. VIII.

U In Italia di solito le porte degli uffici rimangono chiuse. Non si tratta di una cattiva abitudine ma della volontà di rispettare la privacy di ognuno, inoltre una porta chiusa spesso tiene lontano i rumori e anche gli ospiti indesiderati! Bussate sempre prima di entrare e aspettate di sentire: "Avanti!"

unità 9 merci in viaggio

Imballaggi

13 Abbina le immagini ai termini appropriati.



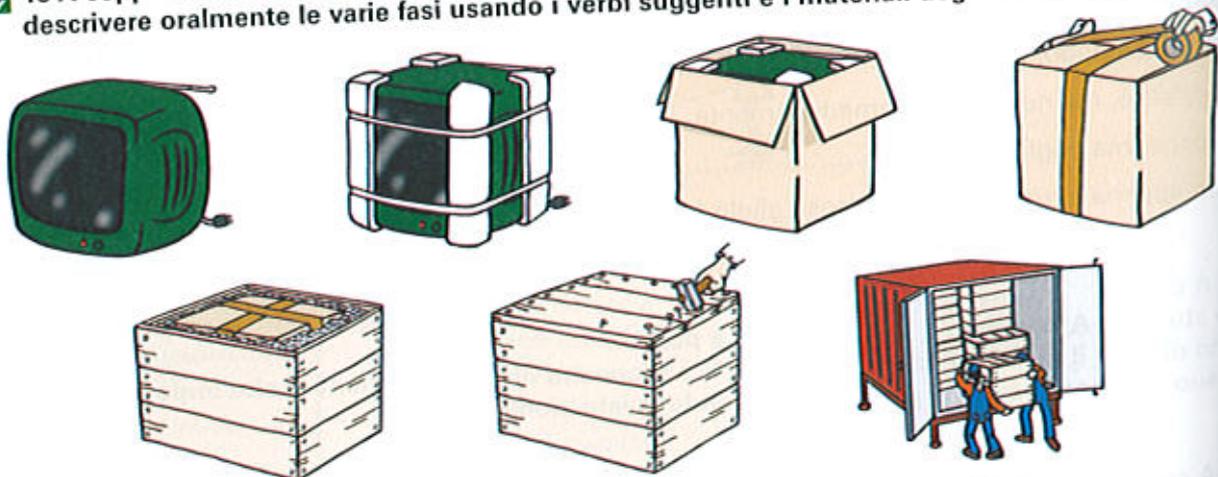
A Cassa B Sacco C Scatolone D Damigiana E Barile/Bidone F Gabbia G Polistirolo H Pa
I Punti metallici L Balla o Collo M Nastro metallico (o di plastica) N Nastro adesivo/Fascia ades

14 Abbina le merci al giusto tipo di imballaggio o mezzo per il trasporto.
(Per alcune merci sono possibili varie soluzioni)

- | |
|------------------------------|
| 1 cereali |
| 2 polli |
| 3 vino |
| 4 patate |
| 5 macchine fotografiche |
| 6 lana grezza (non lavorata) |
| 7 bicchieri |
| 8 petrolio |

- | |
|----------------------------------|
| a sacchi |
| b scatoloni, polistirolo e casse |
| c balle, colli |
| d gabbie |
| e sacchi, autocisterne |
| f damigiane |
| g barili, autocisterne |
| h scatoloni, polistirolo e casse |

15 A coppie. Quelle che seguono sono le diverse fasi dell'imballaggio di un televisore. Provate a descrivere oralmente le varie fasi usando i verbi suggeriti e i materiali degli esercizi precedenti.



Mettere il timbro • Inchiodare • Inscatolare • Sigillare • Caricare
Mettere/Inserire • Legare • Avvolgere • Proteggere

LA CULTURA DEGLI AFFARI

gli status symbol: il telefonino



U Pare che gli europei abbiano risposto in modi diversi all'arrivo dei cellulari. I finlandesi si sono chiesti subito: "Come funziona?", e sono senza dubbio riusciti a scoprirlo molto bene (sono tra i più grandi costruttori a livello mondiale). I tedeschi pare si siano chiesti: "Mi sarà davvero utile?". Gli italiani e i francesi hanno invece pensato: "Sarà utile per migliorare la mia immagine?"

U Gli status symbol
Per le parole inglesi entrate nell'uso della nostra lingua è buona norma non mettere la -s finale del plurale. Il manager, i manager. Il film, i film. La pop star, le pop star, il computer, i computer, ecc.

U I messaggi scritti che si possono inviare tramite il cellulare (SMS), in Italia sono chiamati anche "messaggini". I giovani sono i più grandi fruitori di questo servizio.

Esperto di semiologia, la scienza che studia il codice dei segni nelle varie espressioni comunicative di tipo linguistico, visivo, gestuale.

Lo sapevi che...

Gli italiani lo chiamano con un diminutivo, il "telefonino", oppure parlano del "cellulare". Il mercato dei telefonini in Italia è uno dei più importanti in Europa. Non sappiamo se rappresenta ancora uno status symbol per tutte le categorie e classi sociali del nostro paese. Le opinioni sono controverse, basti per tutte ricordare una precisazione che tempo fa ha fatto Umberto Eco. Il famoso semiologo e scrittore ha affermato che ormai il cellulare in Italia dovrebbe essere considerato un semplice oggetto che in molti casi ci facilita la vita ma non più un vero e proprio status symbol, almeno per le persone veramente potenti. Gli italiani dovrebbero pensare che coloro che sono veramente potenti probabilmente non usano il telefonino per lavoro perché hanno a disposizione più di una segretaria che si occupa di fare e ricevere le normali telefonate di lavoro. Nonostante questa penetrante osservazione gli italiani non sembrano pensarla nello stesso modo. Ormai il telefonino è diventato un accessorio dell'abbigliamento indispensabile come una camicia o un paio di pantaloni. Uscireste mai senza uno di questi capi di abbigliamento? Pare che gli italiani cambino il loro cellulare mediamente ogni 18 mesi per un giro d'affari che supera i 20 milioni di apparecchi. Pare anche che il designer di una delle grandi ditte produttrici di telefonini del Nord Europa sia un italiano, inoltre il numero di cellulari nel nostro paese ha già superato quello degli apparecchi fissi.

1 Lavorate a gruppi. Mettete in ordine di importanza le seguenti regole di comportamento nell'uso del cellulare ed eliminate quelle che non ritenete importanti. Se lo ritenete opportuno aggiungetene di nuove. Nei vostri paesi quali sono le regole più rispettate? E quelle che nessuno segue, ma dovrebbe assolutamente farlo?

NB: Non c'è stata neppure un'occasione, tra quelle che seguono, in cui gli italiani non l'abbiano usato!

Non usare il cellulare:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a quando si cammina per strada | <input type="checkbox"/> m in un momento di intimità con il vostro partner |
| <input type="checkbox"/> b quando si guida una macchina una moto o una bicicletta | <input type="checkbox"/> n durante una trasmissione televisiva |
| <input type="checkbox"/> c al ristorante | <input type="checkbox"/> o a pochi metri da una cabina telefonica |
| <input type="checkbox"/> d in un negozio | <input type="checkbox"/> p durante un'importante riunione d'affari |
| <input type="checkbox"/> e al cinema, a teatro o a un concerto | <input type="checkbox"/> q a messa |
| <input type="checkbox"/> f a scuola o all'università | <input type="checkbox"/> r dal dentista, dal medico |
| <input type="checkbox"/> g su un mezzo di trasporto pubblico | <input type="checkbox"/> s dal parrucchiere, dal barbiere |
| <input type="checkbox"/> h in piscina | <input type="checkbox"/> t in palestra |
| <input type="checkbox"/> i in discoteca | <input type="checkbox"/> u |
| <input type="checkbox"/> l in spiaggia | <input type="checkbox"/> v |



CORRISPONDENZA COMMERCIALE

spedizioni e trasporti

I trasporti internazionali - I codici *Incoterm*

I tre codici che seguono sono sigle (acronimi) che derivano da termini della lingua inglese. Sono stati pubblicati per la prima volta nel 1953 dalla Camera di Commercio Internazionale. Dal 1990 sono regolarmente usate da tutti i paesi dell'Unione Europea nel trasporto internazionale di merci.

1 Indica a quale tipo di trasporto si riferiscono scegliendo tra trasporti via terra, mare e aria.

TRASPORTO	CODICE	CONDIZIONE RESA
1	EXW (Ex-works)	Franco Fabbrica (luogo convenuto)
2	FOB (Free on Board)	Franco a bordo (porto di imbarco convenuto)
3	CIF (Cost, Insurance and Freight)	Costo, assicurazione e <u>nolo</u> (porto di destinazione convenuto)

Sinonimo di noleggio. Prezzo pagato per il trasporto merci.

2 Leggi le tre definizioni e scrivi accanto a ognuna l'acronimo esatto.

A

Il fornitore è responsabile del costo del trasporto e delle merci fino al luogo di partenza. Deve anche pagare il carico della merce sulla nave o sull'aereo. Da questo punto in poi il cliente diventa responsabile del trasporto delle merci alla destinazione finale.

B

La responsabilità del fornitore finisce quando le merci sono disponibili presso la sua fabbrica (o luogo di produzione). Da questo momento in poi il cliente è responsabile per la raccolta, il carico e la spedizione delle merci dal luogo di produzione alla destinazione finale. Anche l'assicurazione è a carico del cliente. Questo tipo di servizio rappresenta l'obbligo minimo per il fornitore. Questo termine è di solito seguito dal nome della città (o del luogo) del fornitore.
Es: EXW-Roma; EXW-magazzino, ecc.

C

Il fornitore paga il trasporto della merce e anche l'assicurazione per gli eventuali danni durante il trasporto.

3 Le frasi che seguono riguardano l'avviso di spedizione di merce, prova a ricostruire l'esatto ordine.

A Come da precedenti accordi la spedizione è avvenuta a bordo della nave Colombo che salpa da Genova oggi pomeriggio con destinazione Istanbul.

B In attesa di Vostri ordini futuri, Vi porgiamo distinti saluti.

C Il carico dovrebbe giungere a destinazione entro il 23 di gennaio.

D OGGETTO: Avviso di spedizione marittima.

E Secondo gli accordi la spedizione è stata fatta CIF e i documenti relativi sono stati trasmessi dalla nostra Banca alla Asian Bank di Istanbul e Vi perverranno al saldo della fattura n° 675.

F Con riferimento al Vostro ordine n° 4567 del 10.01.2001 siamo lieti di informarVi che la merce è stata spedita.

G Conformemente alle Vostre richieste, le pompe sono state imballate con la massima cura e siamo quindi certi che Vi arriveranno in perfette condizioni.

A B C D E F G

2 Leggi l'avviso di spedizione e indica se le affermazioni che seguono sono vere o false.

IL VIGNETO S.r.l.

Viale dei Platani, 145 00044 Frascati

Frascati, 12.02.2002

Spett.le Enoteca "Bacco"
Piazza C. Battisti, 45/a
42100 REGGIO EMILIA

OGGETTO: Avviso di spedizione

In riferimento al Vostro ordine N° 45 c.m. Vi informiamo che abbiamo affidato la spedizione della merce alla compagnia di trasporti "Corriere Express" di Firenze che ritirerà la merce presso la ns. cantina il giorno 15 c.m. e si occuperà del trasporto presso la Vostra ditta. La merce dovrebbe essere consegnata il giorno 16 c.m. franco Vostro magazzino.

Abbiamo confezionato le bottiglie di vino Frascati Doc. vendemmia 2001 in 50 cartoni da 12 bottiglie e inserite in 10 casse di legno con rivestimento di polistirolo. Vogliate controllare sia la condizione della merce all'arrivo, che la bolla di consegna e restituirne una copia, debitamente firmata, allo spedizioniere. Nella speranza che sarete pienamente soddisfatti di questa fornitura e certi che vorrete conferirci in futuro altri ordini Vi porgiamo,

distinti saluti

Giovanni Albrandi
Ufficio spedizioni

Documento che accompagna le merci spedite via rotaia o su ruote. Contiene una descrizione delle merci, il numero e il peso degli imballaggi. Deve essere riconsegnato allo spedizioniere debitamente firmato dal mittente.

- a Il fornitore ha affidato la spedizione a un'azienda di trasporti.
b La merce è già in viaggio.
c Le spese di spedizione sono a carico del fornitore.
d La merce è accompagnata da un documento che stabilisce la natura e la quantità della merce.
e L'imballaggio è stato effettuato dallo spedizioniere.

Vero	Falso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Leggi la lettera che segue e inserisci negli appositi spazi i termini e le espressioni elencati.

CONS S.r.l.

Macchine per conserve

Via dei Mercati 78
01100 VITERBO

Viterbo, 12.07.2002

Spett.le Ditta IDRA
Sharia Quasr el Nil 5643
Il Cairo - EGITTO

OGGETTO: Avviso di (1)

Vi ringraziamo del vostro ordine via fax del 14.06.2002.

Siamo lieti di (2) che la macchina per pulitura e selezionatura di pomodori, modello NJ 345, è già stata caricata (3) della nave Vespucci che (4) domattina diretta al Cairo.

Vi assicuriamo che abbiamo eseguito questa spedizione (5)

La macchina è stata imballata con paglia in 3 casse di legno (6)
"Maneggiare con cura".

Le istruzioni per il montaggio e il funzionamento, in italiano, nonché i pezzi di ricambio NJ 56 e NJ 67 sono stati (7) in plico separato via aerea e il pacco dovrebbe giungervi al più presto.

Abbiamo già ricevuto un avviso dalla nostra banca che il credito per la somma della fattura n° 564 è stato (8) a vostro nome.

La vostra banca provvederà a farvi avere, (9), il certificato di origine e la polizza di assicurazione in triplice copia in modo che possiate ritirare la merce all'arrivo previsto per 20 c.m.

Vi preghiamo di inviarci un fax al (10) della merce.

In attesa di un vostro (11) vi porgiamo cordiali saluti.

Alberto Benetti
Ufficio spedizioni

informarvi - con la massima cura - inviati - aperto - la polizza di carico - ricevimento
riscontro - spedizione - a bordo - contrassegnate - salperà

4 Leggi attentamente questa lettera di vettura e prova a scrivere l'avviso di spedizione. Usa le espressioni presenti nelle lettere precedenti. Fa' riferimento:

- all'ordine;
- allo spedizioniere incaricato del trasporto;
- alle modalità di imballaggio al numero dei colli e al peso della merce;
- alla data di partenza della merce;
- ai documenti allegati alla Lettera di vettura;
- il trasporto è Franco vettore.

Copia mittente		LETTERA DI VETTURA				No. 34210	
1 Mittente Multipel S.r.l. Via Verdi, 45 61100 Pesaro - Italia		3 Spedizioniere ARCA Trasporti Via Di Vittorio, 10 43100 Parma - Italia		4 Spedizionieri successivi			
2 Destinataro La Borsa S.r.l. Via Mordacci, 78 43100 Parma - Italia		6 Luogo e data di consegna della merce Pesaro 10.09.2002		5 Osservazioni e commenti spedizioniere			
7 Luogo di destinazione della merce Parma		8 Documenti allegati Fattura in triplice copia					
9 Sigle e Numeri BPL 1-30	10 Numero colli 30 cartoni	11 Tipo di imballaggio	12 Tipo di merce borse in pelle	13 Peso lordo 150 kg	14 Volume ogni cartone 100x100x100 cm		
15 Istruzioni del mittente maneggiare con cura				16 Accordi speciali			
17 Istruzioni per il pagamento <input checked="" type="checkbox"/> trasporto pagato porto assegnato				18 Da pagare Deduzioni spedizione	Mittente Come da accordi	Destinatario	
				Saldo			
				Spese Suppl.			
				Altre spese			
19 Data e luogo: Pesaro, 08.09.2002				Totale			
20 Firma del mittente		21 Firma dello spedizioniere		22 Luogo di ricevimento merci e data Firma del destinatario			

5 Le frasi che seguono si riferiscono ad avvisi di ricevimento della merce. Scegli quelle che ritieni opportune e scrivi gli avvisi di ricevimento per gli avvisi di spedizione degli esercizi precedenti.

- OGGETTO: ricevimento merci
- OGGETTO: ordine N°

- Accusiamo ricevuta della merce relativa al nostro ordine in oggetto...
- Con la presente vi comunichiamo che abbiamo ricevuto la merce richiesta.
- In riferimento al ns. ordine N°, vi comunichiamo che abbiamo ricevuto la merce.
- Vi comunichiamo che in data odierna ci è pervenuta la merce....

- Le merce ci è stata consegnata secondo le condizioni stabilite.
- Il carico ci è giunto in buone condizioni.
- Vi ringraziamo per l'attenzione con cui sono state eseguite le istruzioni di imballaggio.
- Siamo lieti di potervi ringraziare per l'accurata esecuzione di questo ordine che risponde completamente alle nostre esigenze.
- Ringraziando vi porgiamo distinti saluti.
- Vi ringraziamo per l'attenzione e vi porgiamo cordiali saluti.
- Distinti saluti.
- Cogliamo l'occasione per porgervi distinti saluti.

L'ITALIANO AL TELEFONO

1 Ascolta la telefonata che segue e scegli le risposte giuste.

- 1 Il Signor Micheli chiama il Vigneto:
- a per fare un ordine.
 b perché qualcuno lo aveva cercato.
 c per confermare una spedizione.
- 2 La Signora Giovati:
- a aveva chiamato Micheli il giorno precedente.
 b non aveva cercato Micheli.
 c sta parlando su un'altra linea.
- 3 La signora Giovati vuole parlare a Micheli di:
- a una spedizione che è avvenuta in ritardo.
 b un ordine che non può eseguire.
 c un ordine che non può eseguire subito.
- 4 Il signor Micheli:
- a revoca l'ordine.
 b probabilmente confermerà l'ordine.
 c è molto contrariato.



2 Ascolta la telefonata e rispondi alle domande.

- 1 Quando ha telefonato la Signora Merloni alla Signora Melato?

- 2 Perché la Signora Merloni ora non c'è?

- 3 In quale tipo di azienda lavora la Signora Melato?

- 4 Perché la Signora Merloni aveva cercato la Signora Melato?

- 5 Qual è la destinazione della merce e quando dovrebbe arrivare?

- 6 Perché la Signora Melato non può dare una risposta subito?

- 7 Quando richiamerà la signora Melato?



3 Sei la segretaria che ha ricevuto la telefonata precedente, scrivi un messaggio per la Signora Merloni.

MESSAGGIO PER:

Ore: 10,30

Ha chiamato:

Oggetto:

.....

.....

Richiama

Richiamare

4 A coppie. Leggete le istruzioni e fate le telefonate.
Lo studente A va a pag. V, lo studente B a pag. VI.

5 Ascolta le due telefonate nelle quali manca la conclusione.
Leggi le possibili conclusioni che seguono, poi riascolta le telefonate e concludile.

- 1 Allora la richiamo nel pomeriggio. Grazie e arrivederci.
- 2 Aspetto una sua telefonata per la conferma appena la nave salpa.
- 3 Un attimo, glielo passo, attenda in linea per favore.
- 4 Le mando subito la descrizione esatta della merce. A Presto.
- 5 ...chiedere la vostra disponibilità per un trasporto di frutta da Genova a Milano per domani mattina, se può riferire...
- 6 Va bene. Allora mi fa richiamare nel pomeriggio. Aspetto la telefonata, arrivederci.
- 7 Posso lasciare detto a Lei?
- 8 Non importa richiamerò io più tardi.
- 9 ... parlare proprio con lui in persona, quando crede che avrà finito?

GRAMMATICA

il futuro anteriore e il trapassato prossimo

1 Completa le frasi scegliendo un verbo nel riquadro.

- 1 Non abbiamo ricevuto nessuna conferma, la nave *sarà partita* ?
- 2 Le telefonerò non appena l'autotreno a destinazione.
- 3 A che ora il Signor Rosati, più o meno?
- 4 Ti dirò che tipo è quando l' meglio.
- 5 Quando la Signora Belli la conferma del viaggio vi manderà un fax di conferma.
- 6 Dopo che dalle ferie non rientrerà subito al lavoro.
- 7 Le manderò un mail dopo che le condizioni esatte della spedizione.

arrivare - ricevere - partire - tornare - sapere - telefonare - conoscere

2 Completa le frasi.

- 1 Dopo che (partire)..... *sarai partito*, non potrò più vederti in ufficio ogni mattina.
- 2 Quando (finito)..... il corso di perfezionamento in marketing, sarà più facile trovare lavoro.
- 3 Una volta che (leggere)..... il contratto, mi saprai dire che ne pensi.
- 4 Non appena la segretaria lo (ricevere)....., vi manderà un avviso.
- 5 Dopo che (evadere)..... il vostro ordine, vi spediremo la fattura.
- 6 Dopo che (tornare)..... dalle ferie, ti verrò a trovare.
- 7 Quando (annotare)..... quello che hanno stabilito nella riunione, mi farai avere una relazione aggiornata.

3 Abbina le frasi delle due colonne.

- 1 La mia segretaria era appena tornata dall'ospedale
- 2 Quando ha telefonato il Rag. Belli
- 3 Il mio vecchio capo ci raccontava spesso
- 4 Quando sono arrivata in aeroporto
- 5 La mattina dopo il mio collega mi raccontava sempre
- 6 Era appena stato assunto in quell'ufficio
- 7 Quando arrivò il fax di rettifica dell'ordine

- a di quello che aveva fatto in America
- b quello che aveva fatto la sera prima.
- c quando si è riammalata.
- d quando ha capito che non sarebbe stato facile lavorarci.
- e lei era appena uscito
- f l'aereo per fortuna non era ancora partito.
- g la merce era già partita.

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Mezzi di trasporto e parti dei mezzi:

TIR

container

2 Documenti che possono accompagnare le merci:

certificato di origine

3 Contenitori per merci:

scatolone

7 Chi ordina una transazione bancaria:

Chi riceve il denaro da una transazione bancaria

La banca che emette un bonifico

La banca che riceve un bonifico

Che riguarda la dogana

8 Definisci in Italiano i seguenti acronimi:

EXW (Ex-works)

FOB (Free on Board)

CIF (Cost, Insurance and Freight)

4 Verbi che si riferiscono all'imballaggio della merce per la spedizione:

maneggiare

5 Termini che riguardano il trasporto delle merci via mare:

a bordo

6 La merce (di solito prodotti alimentari) che si guasta facilmente:

La merce che invece ha una lunga durata, che non si guasta:

ordinante



unità

10

AFFRONTARE PROBLEMI

gestire i problemi

1 Guarda le immagini:

1 Che cosa è successo secondo te? • 2 Cosa diranno gli interessati? • 3 Cosa faresti in queste situazioni?



questo

CARTONBLOCK S.r.l.
Via Doninzetti, 67 / 61100 Pesaro

fattura N° 456

Pesaro, 23.11.2002

Spett.le Mark S.r.l.
Largo Luchino Visconti 34
43100 Parma

ORDINE N° 567 del 05.11.2002

ART.N°	DESCRIZIONE	PREZZO UNITARIO	PREZZO TOTALE
43/JY	200 Cartoni 150x150x150	50	10.000
A231	350 cartoni 200x150x70	65	24.250
345FJ	150 cartoni 100x100x70	40	6.000

TOTALE 40.250



2 Ascolta le conversazioni e abbinale all'immagine giusta.

conversazione 1

conversazione 2

conversazione 3

conversazione 4

3 Discutete a gruppi.

- In ogni tipo di lavoro si devono affrontare problemi di diverso genere e spesso succede che si creino degli **inconvenienti** o dei **malintesi**. Nel vostro lavoro, in quali situazione problematiche vi siete trovati?
- Per quali errori o sviste da parte vostra avete dovuto scusarvi e giustificarvi? Cosa avete detto?
- Quali sono i tipi di inconvenienti più comuni in questi settori?
 - Trasporti • Fatturazione • Personale • Magazzino • Produzione

Incomprensioni, equivoci dovuti a interpretazioni sbagliate di parole o azioni.

Qualcosa di negativo che accade che rende problematica una situazione.



- ### 4 Lavorate a gruppi. Siete il capufficio e vi assentate improvvisamente dal vostro ufficio per qualche giorno per un incontro molto importante. Avete lasciato alla segretaria degli appunti che riguardano cose da sistemare mentre siete assenti.

- Telefonare al Rag. Beletti e dargli l'appuntamento per dopodomani. Prendere un altro appuntamento per quando torra. Controllare prima la mia agenda!!!
- Ordine urgente!!! Ordinare il solito materiale di cancelleria trimestrale: 100 risme di carta intestata, 500 buste con finestrella intestate, 300 buste senza finestrella intestate, 300 buste bianche, e la solita quantità di carta per fotocopie. Ho deciso di cambiare fornitore, sul mio tavolo trova il nuovo rinviativo.
- Mondì per favore un mazzo di 9 rose rosse alla nostra cliente, Dott.ssa Ventura, al suo ufficio, sul mio tavolo c'è il biglietto da allegare ai fiori.

U Errare è umano, perseverare è diabolico: sbagliare è una caratteristica di tutti gli esseri umani, ma si deve imparare dai propri errori, mentre continuare a sbagliare può diventare una caratteristica del diavolo. A volte, quando ci si scusa o si giustifica un errore si usa anche l'espressione latina: "Errare humanum est"

Al vostro ritorno la segretaria non c'è, è a casa con l'influenza, sul vostro tavolo trovate i seguenti appunti e documenti.

Tutto per l'ufficio

Via Solferino, 56 - 70100 Bari

Bari, 09.10.2002

Spett.le Giovati S.r.l.

Via Giolitti, 5 70100 Bari

OGGETTO: Ordine 45 del 09.11.2002

Vi ringraziamo per il vostro ordine in oggetto. Gli articoli di cancelleria da voi richiesti sono disponibili e potranno essere spediti alle solite condizioni. Ringraziandovi per avere ancora una volta preferito la nostra ditta porgiamo, distinti saluti,

Piero Layara
Ufficio spedizioni

MEMO

Data: 10/10/2002

Ora: 10,30

Ha chiamato: Sig. Beletti

Ha cercato: Sig. Giarati

Messaggio: Chiede il motivo dell'appuntamento fissato per domani

Gentile Dott. Giarati, i nostri rapporti si sono sempre basati su una cordiale e fruttuosa collaborazione. La prego di non rinviare più omaggi floreali di questo genere accompagnati da simili rinviti!

Distinti saluti,
Luisa Ventura

U



Le rose rosse di solito si regalano tra innamorati.

Cosa può essere successo per giustificare questi messaggi? Cosa pensate di fare in ogni situazione? Discutetene insieme. Prendete appunti per ogni situazione.

- a Pensate di confermare l'ordine con il solito fornitore di cancelleria?
- b Pensate di telefonare o scrivere un biglietto alla Signora Ventura?
- c In che modo pensate di contattare il Signor Belletti?
- d Come vi comporterete con la vostra segretaria appena torna al lavoro?

5 A gruppi. Leggete le frasi che seguono. Quali usereste in una conversazione telefonica o in un colloquio personale e quali usereste in una lettera o in un biglietto?

- a Sono veramente desolato ma ci deve essere stato un malinteso.
- b Sono sicuro che si tratta di un malinteso.
- c Mi dispiace disturbarla, ma...
- d Non sono per nulla soddisfatto del suo lavoro.
- e Vi preghiamo di voler scusare l'errore.
- f Sono molto dispiaciuto, si è trattato di un errore imperdonabile.
- g Ci scusiamo per l'accaduto dovuto a un sovraccarico di impegni.
- h Signorina, sono sicuro che ci dev'essere stato un malinteso.
- i Non so davvero come scusarmi ma...
- j Mi dispiace molto, è stato un mio errore.
- k Mi deve perdonare, ma deve esserci stato un malinteso.
- l Ci auguriamo che vogliate perdonarci questo contrattempo.
- m Dovrei parlarle immediatamente...
- n Non so come sia potuto succedere...
- o Vorremmo scusarci per l'inconveniente che si è venuto a creare.
- p Sono sicuro che le deve essere sfuggito.
- q Mi auguro davvero che non accada più un fatto del genere.
- r La prego gentilmente di voler scusare l'accaduto.
- s Mi auguro davvero che non accada più.

Telefonata / Conversazione	Lettera / Biglietto
a,	e,

6 A coppie. Provate a simulare la conversazione tra il capufficio e la sua segretaria che è tornata in ufficio dopo l'influenza. Servitevi anche di alcune espressioni dell'esercizio precedente.



reclami

7 A coppie. Quali errori che possono causare dei reclami possono verificarsi nelle diverse fasi dei rapporti commerciali? Fate una lista dei più comuni.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8 Leggi il testo che segue, controlla le risposte dell'esercizio precedente poi fa' le attività che seguono.

Qualche volta nelle diverse fasi delle transazioni commerciali possono verificarsi degli errori. Può succedere che un fornitore non rispetti i termini della consegna, oppure che la merce consegnata non sia completamente conforme all'ordine: fornitura di alcuni articoli diversi da quelli effettivamente ordinati, oppure la quantità degli articoli può essere diversa, sia in eccesso che in difetto, da quella richiesta dal cliente. A volte anche la qualità della merce può essere inferiore o comunque diversa da quella desiderata da parte di chi ha fatto l'ordine. Altri problemi possono verificarsi durante la fase del trasporto. Può esserci un ritardo nella consegna o anche, in casi estremi, una mancata consegna. Durante il trasporto le merci possono subire dei danni. Altre volte si possono constatare errori nell'imballaggio che possono creare inconvenienti nel trasporto o nella consegna della merce. Anche nella fatturazione possono riscontrarsi errori, dimenticanze o discrepanze rispetto alle condizioni stabilite nell'ordine e nella successiva conferma d'ordine. Si può rilevare la mancata applicazione di uno sconto, oppure lo sconto non è conforme a quello precedentemente concordato e possono anche esserci errori nel calcolo dei diversi importi. In tutti questi casi è normale che il cliente informi il fornitore degli errori che si sono riscontrati e, a seconda della gravità dell'inconveniente, chieda una correzione, una rettifica o qualche tipo di risarcimento.

a) Abbina a ogni sinonimo o espressione equivalente elencata uno dei termini sottolineati nel brano precedente.

- 1 modifica, cambiamento rivolto a eliminare un errore rettifica
- 2 differenze
- 3 compravendite
- 4 simile, che ha le stesse caratteristiche
- 5 indennizzo, compenso da parte di chi ha commesso un errore
- 6 superiore alla quantità stabilita
- 7 accertare, verificare
- 8 inferiore alla quantità richiesta
- 9 notare

b) Completa l'elenco degli errori che possono verificarsi nelle transazioni commerciali che sono descritti nel brano precedente.

1 Merce non conforme all'ordine

a *diversa da quella ordinata*

b

c

2 Consegna

a

b

c

3 Errori nell'imballaggio

a

b

c

4 Fatturazione

a

b

c

9 Ascolta alcune parti di conversazioni tra i clienti insoddisfatti e i fornitori. In ogni conversazione i clienti si lamentano di un particolare problema. Abbina ogni problema alla conversazione giusta.

- A La merce non è quella effettivamente ordinata.
- B La quantità della merce non corrisponde all'ordine.
- C Lo sconto praticato nella fattura è diverso da quello proposto nell'ordine.
- D La merce non è ancora arrivata.
- E La merce è arrivata danneggiata.



A B C D E

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

reclami

1 Leggi le lettere che seguono e indica per ognuna:

a) di quale tipo di reclamo si tratta; b) quale soluzione o quale richiesta propongono le lettere.

Oggetto: Ordine N° 456

In riferimento all'ordine in oggetto ci dispiace dovervi informare che la merce ordinata sarebbe dovuta arrivare una settimana dopo la conferma dell'ordine, mentre ne siamo entrati in possesso solo oggi.

Questo ritardo ci ha causato una perdita di circa il 50% delle vendite e chiediamo perciò uno sconto sulla fattura in scadenza il mese prossimo.

Vi informiamo inoltre che stiamo prendendo in considerazione l'eventualità di servirci altrove se non sarete in grado di risarcire il danno.

In attesa di una sollecita risposta alla nostra richiesta, vi porgiamo, distinti saluti.

1

Oggetto: ordine N° 56/A

Facciamo seguito al nostro ordine in oggetto per informarvi che i termini di consegna della merce sono scaduti 3 giorni fa e non abbiamo notizie della vostra spedizione.

Il ritardo nella consegna ci sta causando seri problemi con i nostri clienti che stanno aspettando la merce già da diverse settimane. Vi ricordiamo che non è la prima volta che questo succede e non siamo più disposti a tollerare questo tipo di situazione.

Vi chiediamo pertanto di provvedere immediatamente alla spedizione della merce, in caso contrario saremo costretti ad annullare l'ordine e a servirci altrove.

In attesa di un vostro immediato riscontro, vi porgiamo, distinti saluti.

2

Inbox

Senza nome - Messaggio (Testo normale)

File Modifica Visualizza Inserisci Firmato Stampare Azioni ?

Elimina

To: <cam@tiscali.it>
 Subject: fornitura errata
 From: "Calzature Banfi" <bnafi@lycos.com>
 Date: Mon, 4 Jun 2002 21:26:53 +0300

Gent. Sig. Vaccari,
 ho ricevuto oggi la fornitura di scarpe da donna dell'ordine in oggetto.
 Nel controllare la fornitura ho riscontrato che lo scatolone N° 45 contiene le calzature mod. PR # dal numero 34 al 36, mentre io avevo richiesto i numeri dal 38 al 41 di cui sono sprovvisto.

Mi dispiace di non poter trattenere le scarpe da lei inviate ma al momento sono in possesso di un buon rifornimento dei numeri che lei mi ha mandato. Provvederò quindi a rispedire le calzature via posta e le chiedo di inviarmi al più presto le misure giuste in quanto ne ho un bisogno urgente.

Le sarei grato se volesse farsi carico delle spese di spedizione delle calzature non richieste. In caso contrario resto in attesa di sue istruzioni su cosa fare con queste merci.

Cordiali saluti, Armando Banfi

3

FAX

Oggetto: Ordine N° 67

Alla cortese attenzione del
 Sig. Lanfranchi, reparto spedizioni.

Gent. Sig. Lanfranchi,
 Le scrivo in riferimento all'ordine in oggetto per informarLa di un errore nella fornitura.

Ho appena controllato personalmente la merce e ho notato la mancanza di 4 articoli sul totale richiesto anche se la bolla di spedizione e la fattura allegata riportano il numero di articoli originariamente ordinati. Le sarei grato se volesse occuparsi dell'inconveniente e farmi avere gli articoli mancanti al più presto possibile.

In attesa di un suo cortese cenno di riscontro

Le porgo, distinti saluti.

Arturo Calopresti

4

1

2

3

4

risposte ai reclami

- 4** Quelle che seguono sono tre risposte a reclami dell'attività 1 della sezione precedente. Indica a quali reclami si riferiscono.

A

Oggetto: Reclamo

Esprimiamo il nostro rammarico riguardo la mancata consegna della merce in riferimento al vs. ordine N° 456.
La spedizione è regolarmente avvenuta il giorno seguente al ricevimento della vostra conferma. Ci siamo informati presso la ditta incaricata della spedizione e abbiamo appreso che il ritardo è dovuto a uno sciopero del personale della dogana austriaca. Abbiamo anche contattato l'ufficio di dogana chiedendo l'immediato sdoganamento della merce, ci hanno assicurato che la merce sarà consegnata al massimo domani pomeriggio.
Ci scusiamo per l'inconveniente occorso, ma è dipeso da cause al di là della nostra responsabilità. Vogliate comunque notificare il ricevimento della merce.

In attesa di vostri futuri ordini, Vi porgiamo, cordiali saluti.

B

Gent. Sig. Belli,

sono molto sorpreso di apprendere dell'inconveniente occorso nella spedizione della merce. Non riesco a capire come possa essersi verificata una simile svista, ma sto prendendo provvedimenti perché non si verifichino più inconvenienti del genere. Sono molto dispiaciuto che Lei sia momentaneamente sprovvisto del numero delle calzature che ci ha richiesto. Le assicuro che ho già dato disposizione per la nuova fornitura che dovrebbe arrivarLe già in settimana. Mi scuso ancora per l'inconveniente e per il conseguente ritardo e Le offro, a titolo di risarcimento, un'ulteriore sconto del 10% sul totale della fattura che Le verrà accreditato nel prossimo ordine. Mi assumo la totale responsabilità per l'accaduto e accetto di rimborsarLe le spese della spedizione per la restituzione della merce non richiesta. Mi auguro che l'accaduto non pregiudichi i nostri rapporti commerciali.

In attesa di ricevere altri ordini dalla Sua ditta, Le porgo, distinti saluti.

C

Oggetto: Reclamo del

Siamo sorpresi di apprendere che la nostra fornitura manca di quattro articoli. Riceviamo molto raramente reclami di questo genere perché dedichiamo estrema cura nell'imballaggio e nel controllo delle forniture prima della spedizione. Abbiamo comunque fatto le dovute ricerche e ci è stato confermato che nessun errore si è verificato nella preparazione del vostro ordine. Sembra che l'unica spiegazione possibile sia un furto durante le fasi di trasporto.
Vi abbiamo già spedito, come richiesto, gli articoli mancanti, naturalmente a nostre spese e dovrebbero arrivarvi nel giro di pochi giorni. Ci auguriamo che questo ritardo non pregiudichi le vostre vendite degli articoli in questione.
Certi che questo inconveniente non Vi impedirà di servirvi da noi in futuro, Vi porgiamo i più cordiali saluti.

A B C

- 5** Metti in ordine i diversi paragrafi della lettera.

- Apprezziamo la Vostra disponibilità a tenere gli articoli sbagliati e siamo disposti a concederVi uno sconto del 15% sul prezzo convenuto.
- Ci scusiamo nuovamente per l'inconveniente causato e restiamo in attesa di Vostrì futuri ordini.
- Desideriamo scusarci per l'inconveniente riguardo al Vostro ordine N° 67/01. Abbiamo controllato la distinta di imballaggio in effetti si è verificato un errore nella preparazione della Vostra spedizione.
- Vi assicuriamo che faremo tutto il possibile perché in futuro non si verifichino simili disguidi nelle consegne.

1° paragrafo

2° paragrafo

3° paragrafo

4° paragrafo

6 Scrivi una lettera di reclamo seguendo le istruzioni.

(mittente)

.....
.....
.....

(destinatario)

.....
.....
.....

data:.....

OGGETTO:

1 FORMULA DI APERTURA

.....
.....
.....

2 MOTIVO DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....

3 PROPOSTA DI SOLUZIONE E RICHIESTA

.....
.....
.....
.....

4 FORMULA DI CHIUSURA

.....
.....

(firma)

.....

7 Lavora con compagno. Osserva la vignetta e scrivi una lettera di reclamo.



L'ITALIANO AL TELEFONO

► problemi e reclami

1 Ascolta le tre telefonate e indica il motivo della chiamata.



Telefonata 1:

Telefonata 2:

Telefonata 3:

2 Ascolta le telefonate ancora una volta. Sei la persona che le ha ricevute, prendi appunti per ogni telefonata su quello che bisogna fare per rimediare ai problemi che i clienti ti hanno sottoposto.

Operatore: persona addetta al servizio clienti telefonico di una grande azienda. Di solito ad ogni NUMERO VERDE rispondono più operatori che si presentano al cliente con il nome di battesimo, più raramente con un numero.

Numero Verde: si chiamano così i numeri telefonici GRATUITI che le grandi aziende mettono a disposizione dei clienti per ogni informazione sui prodotti da acquistare o già acquistati.

Ha telefonato la Sig.ra

del negozio

di

Ordine N° del

La signora non ha ancora

La consegna era prevista per

PROVEDERE IMMEDIATAMENTE!!!

NEW E-COMMERCE

OPERATORE:

Sig.:

Articolo:

Problema:

Da fare:

Modalità di spedizione:

Baratta & C.
Tutto per l'industria

MEMORANDUM

Sig.:

Fattura N°:

Articolo/Prodotto:

DA FARE/DA CONTROLLARE:

.....

.....

.....

.....

URGENTE

3 Ascolta la telefonata tra una cliente e il ragioniere addetto alle spedizioni della ditta Abbigliamento mare. Si tratta di un reclamo. Sei il ragioniere Capacchi, le tue risposte mancano. Ascolta la telefonata, prendi appunti per preparare le tue risposte. Quando sei pronto rispondi alla telefonata e parla negli appositi spazi di silenzio.

4 Adesso ascolta la telefonata originale. Come te la sei cavata?

5 A coppie. Fate la telefonata seguendo le rispettive istruzioni. Studente A va a pag. IX. Studente B va a pag. X.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

▶ questione di toni

- 1 Ascolta la conversazione tra due italiani.
Secondo te stanno litigando? Di che cosa parlano?
- 2 Ascolta le frasi pronunciate da questi italiani.
Secondo te sono poco educati?



U *Attenzione. In Italia non è raro ricevere risposte negative a domande dirette.*

Es.: "Cosa ne dici di questo programma per la riunione di domani? Può andare?"

"No, non mi piace, hai messo troppi interventi la mattina, dovresti..."

Non si tratta di maleducazione ma di un'abitudine consolidata da anni, gli italiani sono abituati a dire la propria opinione direttamente esprimendo quasi sempre le critiche prima ancora degli aspetti positivi. In questi ultimi anni, soprattutto negli ambienti di lavoro, si nota un miglioramento in questa pratica, si tende cioè a sottolineare prima gli aspetti positivi poi si passa alle critiche esprimendosi in modo educato e meno diretto.

1: I due non stanno litigando ma stanno parlando delle loro automobili. Spesso gli italiani sembrano avere un tono di voce che sembra quello di persone arrabbiate ma non lo sono. Stanno semplicemente scambiandosi idee e opinioni con molta partecipazione. Quindi niente paura se il vostro interlocutore userà un tono simile con voi, non intende essere maleducato o irrispettoso.

2: Le persone che hai appena sentito non sono maleducate. In italiano, spesso anche se non sempre, si evitano le forme di cortesia tipiche di altre lingue, molto importante è invece il tono della voce. In questo caso i toni erano pacati e calmi. Per uno straniero, ma spesso anche per un italiano è comunque buona norma aggiungere un "per favore" o un "per piacere" prima o dopo una richiesta per evitare incomprensioni, soprattutto con persone che non si conoscono bene.

GRAMMATICA

▶ congiuntivo presente

- 1 Indica quali verbi, o espressioni, elencati richiede l'uso del modo congiuntivo nella frase secondaria.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> pensare | <input type="checkbox"/> bisogna |
| <input type="checkbox"/> desiderare | <input type="checkbox"/> sbagliare |
| <input type="checkbox"/> ritenere | <input type="checkbox"/> sembra |
| <input type="checkbox"/> sapere | <input type="checkbox"/> è meglio |
| <input type="checkbox"/> discutere | <input type="checkbox"/> essere certi |
| <input type="checkbox"/> temere | <input type="checkbox"/> credere |
| <input type="checkbox"/> augurarsi | |

- 2 Abbina le frasi delle due colonne.

- | | |
|------------------------|---|
| 1 Mi sembra | a che resti in ufficio a lavorare stasera. |
| 2 Siamo molto contenti | b ci sia stato uno sciopero dei trasporti. |
| 3 Ho l'impressione | c che l'inflazione sia salita troppo in questi ultimi tempi. |
| 4 Bisogna | d che l'imballaggio non sia stato fatto bene. |
| 5 Pretendo | e che si telefoni subito al nostro cliente per avvisarlo. |
| 6 Temo | f che Luigi si sia laureato con il massimo dei voti. |
| 7 E' importante | g che controlliate meglio gli ordini prima di fare le spedizioni! |
| 8 E' meglio | h che i miei collaboratori mi tengano al corrente di tutto. |

3 Metti il congiuntivo dove necessario. Completa le frasi con i verbi del riquadro.

- 1 Penso che l'ufficio spedizioni *abbia dimenticato* di fare la spedizione.
- 2 Ogni ditta desidera che i suoi clienti soddisfatti.
- 3 Mi auguro che la fattura giusta!
- 4 Bisogna subito alla spedizione, è urgente!
- 5 Non sono sicuro che mia sorella partecipare alla riunione.
- 6 Penso di domattina verso le 11.
- 7 Ho l'impressione che i vostri prezzi molto ultimamente.
- 8 Temo che il mio collaboratore di spedire la fattura.
- 9 Non so spiegarmi come un fatto del genere
- 10 Pretendo che voi mi esattamente cosa è successo!

accadere - partire - essere(2) - provvedere - potere - dimenticare - dire - aumentare

4 Esprimi delle opinioni personali.

- 1 Cosa ne pensi dell'assistenza clienti di quella ditta? *Mi sembra che funzioni molto bene*
- 2 Qual è la tua opinione sulla politica italiana?
- 3 Cosa bisogna fare, secondo te, per migliorare il servizio di una ditta che pratica il commercio elettronico?
- 4 Ti piace la moda italiana?
- 5 Qual è il modo migliore per imparare l'uso del modo congiuntivo in italiano?

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

1 Possibili cause di un problema:

dimenticanza

.....

.....

.....

.....

.....

2 Trova il termine esatto per ogni definizione:

Fare un cambiamento (dovuto a un errore)

rettificare

Quando c'è una differenza,
una disuguaglianza, si dice che c'è una

.....

Richiesta di denaro (o altro) per
rettificare un errore o riparare un danno:

.....

3 Trova il verbo:

Esprimere una lamentela

.....

Avanzare un reclamo

.....

Trovare una soluzione

.....

4 Trova il termine giusto:

Un errore che non può essere perdonato è:

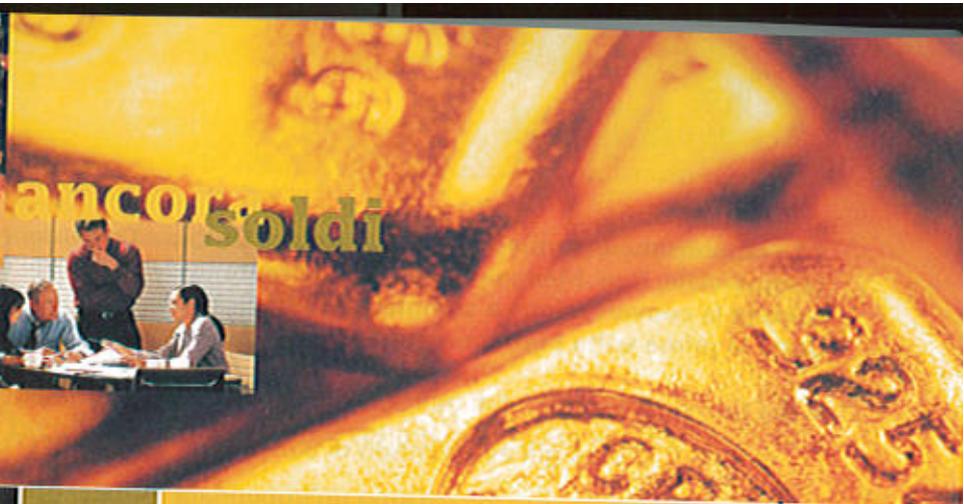
.....

Una spesa che non si può sostenere è:

.....

Quando si corregge un errore si trova una:

.....



unità

11

ANCORA SOLDI

problemi in ufficio



1 Lavora con un compagno. La tua ditta ha lanciato sul mercato un nuovo prodotto sei mesi fa. Le vendite però si stanno rivelando inferiori alle aspettative e il bilancio preventivo non sarà quindi rispettato. Discutete delle possibili cause e provate ad aggiungere altri punti all'elenco che segue.

- Campagna pubblicitaria non completamente azzeccata.
- Errori nel bilancio preventivo
- Agenti di zona insufficienti per una diffusione capillare del prodotto.
- Presenza sul mercato di concorrenti agguerriti.
- Inaspettato aumento dei costi delle materie prime.
- Prezzi troppo alti
- Errata valutazione della richiesta del mercato.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 La responsabile amministrativa della ditta, Dott.ssa Corrente, convoca il responsabile commerciale, Rag. Mengaldo e insieme discutono della difficile situazione. Ascolta la conversazione e completa con le parti mancanti. Dopo la prima volta puoi riascoltare il brano fermandolo quando necessario.

Dott.ssa Corrente: Ho qui i dati delle vendite del nostro yogurt negli ultimi due mesi. Come anche lei avrà già avuto modo di constatare, le vendite (1)
 Dopo un'impennata iniziale, grazie al lancio del prodotto a un prezzo stracciato, le vendite sono andate calando in continuazione fino a raggiungere attualmente (2)
 Si renderà conto che di questo passo non riusciremo mai a raggiungere gli obiettivi che (3)

U
*Impennata:
 aumento improvviso
 e considerevole delle
 vendite.*

Rag. Mengaldo: Devo prendere atto che i dati parlano da soli. Purtroppo la tendenza delle vendite in questo momento non lascia spazio all'ottimismo...

C: (4) Non solo non ci siamo avvicinati agli obiettivi iniziali, non li abbiamo nemmeno sfiorati...

M: Un momento, non possiamo (5) C'è stato un considerevole aumento della materia prima che ci ha obbligato a proporre un prezzo di mercato superiore a quello preventivato. Inoltre più o meno nello stesso periodo è uscito sul mercato un prodotto dalle caratteristiche molto simili al nostro ed è stato proposto con un prezzo leggermente inferiore e quindi più competitivo...

C: Certo, sono perfettamente al corrente della situazione. (6)
 non corrisponde alla reale situazione che abbiamo ora sotto gli occhi.

M: Lei ha ragione, devo però ricordarle che (7)
 è particolarmente esigente e direi anche difficile da conquistare. Debbo ammettere che gli aumenti imprevisti (8)
 e inoltre, come le avevo già fatto notare in un promemoria dettagliato di due mesi fa, la campagna pubblicitaria non si è rivelata sufficientemente incisiva.

(9) che gli spot televisivi non hanno raggiunto il consumatore tipo, che noi avevamo scrupolosamente individuato e descritto. Mi dispiace che il responsabile alla pubblicità non sia presente ma forse (10) della scelta sbagliata nell'affidare la campagna pubblicitaria all'agenzia Publitop.

C: Capisco in parte le sue ragioni e ne discuterò anche con il dottor Griggio. Ma adesso, allo stato attuale posso chiederle come intende procedere? Quali sono le sue proposte concrete e realizzabili nell'immediato (11)

U
*Prezzo stracciato:
 Prezzo molto basso e conveniente.*

U
*Incisivo:
 efficace, forte, convincente.*

3 Rileggi attentamente il dialogo e trova le espressioni corrispondenti a quelle sottolineate nelle frasi che seguono.

1 Le vendite, in quest'ultimo semestre, stanno diminuendo continuamente.

2 Sicuramente ha avuto modo di prendere atto che i profitti sono decisamente in calo.

3 Vorrei chiederle come ha intenzione di andare avanti nella trattativa con i clienti tedeschi.

4 Gli episodi che si stanno verificando e che abbiamo tutti davanti sono molto gravi.

5 Si rende conto che non ci siamo nemmeno avvicinati agli obiettivi iniziali?

6 Purtroppo le nostre previsioni di mercato non hanno raggiunto gli obiettivi sperati.

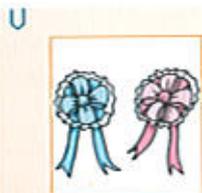
7 Nonostante capisca le sue ragioni sono obbligata a farle presente che da parte sua c'è stata una scorretta valutazione delle premesse.

8 Dobbiamo riprendere in esame gli obiettivi che ci eravamo dati sei mesi fa.

4 Lavora con un compagno. Il capo dell'ufficio vendite dell'azienda convoca il responsabile della sezione marketing per discutere dell'andamento delle vendite di un nuovo prodotto. Scegliete le rispettive parti e seguite le indicazioni. Studente A, capo dell'ufficio vendite, a pag. IX Studente B, il responsabile della sezione marketing, a pag. X.

organizziamo le vacanze!

5 In un ufficio, a volte, può mancare momentaneamente il personale necessario. Quali sono, secondo te, i motivi più comuni per cui una persona non può recarsi al lavoro? Discutine con i compagni.



In Italia l'assenza obbligatoria dal lavoro per maternità di solito comincia due mesi prima del parto e continua fino ai tre mesi successivi.



- 6 L'ufficio si sta organizzando per le prossime ferie estive. Ascolta la conversazione e segna sul calendario i periodi che ognuno ha scelto per le vacanze. Nell'ufficio lavorano: Marcello, Luciano, Fiorenza, Roberto e Michela.



NB I sabati e le domeniche non sono contati come giorni di ferie perché l'ufficio sarebbe comunque chiuso.



GIUGNO						
L	M	M	G	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

LUGLIO						
L	M	M	G	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AGOSTO						
L	M	M	G	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

ufficio chiuso!

SETTEMBRE						
L	M	M	G	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23/30	24	25	26	27	28	29



U *Ferie: (solo al plurale)
Giorni dell'anno dedicati al riposo
e allo svago a cui hanno diritto
tutti i lavoratori dipendenti.*

U *Turno:
quando due o più persone si
alternano sul posto di lavoro
secondo un ordine stabilito.*



U *Il 15 agosto è il giorno di Ferragosto ed è un giorno festivo. In Italia in questo giorno è difficilissimo che qualcuno lavori. Sono chiusi tutti i negozi, i bar, quasi tutti i ristoranti e tutti gli uffici pubblici. Con il termine Ferragosto si indica anche il periodo festivo che di solito precede e segue questa data.*

7 Ascolta ancora una volta la conversazione e indica, dove possibile, i motivi per cui le persone hanno scelto quel determinato periodo e con chi andranno in vacanza.

	Perché?	Con chi?	Dove?
• Marcello
• Fiorenza
• Roberto
• Michela
• Luciano

8 Lavorate a gruppi di tre. Insieme a un collega e al capufficio state organizzando il calendario delle vostre ferie estive. Avete 15 giorni a disposizione esclusi i sabati e le domeniche. Fate oralmente il dialogo seguendo le rispettive istruzioni. Quando avete raggiunto un accordo compilate il calendario con i rispettivi periodi di ferie.
 Studente A a pag. IX, Studente B a pag. X, Studente C a pag. XIII.



L	M	M	G	V	S	D	LUGLIO
	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				

L	M	M	G	V	S	D	AGOSTO
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	

L	M	M	G	V	S	D	SETTEMBRE
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30						

assicurazioni

- 9 Nella società moderna si tende ad assicurare quasi tutto anche le cose e le persone che un tempo non si sarebbe mai pensato di assicurare. Discutine con un compagno e prova a fare una lista di cose o persone che possono essere assicurate.



Non si preoccupi, pago un occhio della testa per l'assicurazione, sarà tutto rimborsato!

Mi scusi se non le do la mano, ma sa le mie mani sono assicurate per miliardi!



Lo sai che ha denunciato la casa produttrice di reggiseni accusandola di aver rovinato i suoi attributi?



Lei non ha rispettato lo Stop, sta ancora dormendo! Guardi come ha ridotto la mia macchina!

Perché si lamenta tanto, ci penserò la mia assicurazione!

Sai Gastone, ho deciso di fare un'assicurazione al pappagallo, non fa che dire parolacce ai miei ospiti più illustri. Una tragedia!



- 10 Lavora con un compagno. Leggi il brano che segue e trova la definizione giusta per ogni verbo sottolineato.

Le assicurazioni permettono di (1) ridurre i rischi di perdite finanziarie che possono verificarsi nelle varie fasi di transazioni commerciali e di ottenere delle indennità in caso di perdita, danneggiamento o furto della merce. Le compagnie di assicurazione (2) stipulano contratti assicurativi anche per le persone contro ogni tipo di rischio. In ogni caso l'assicurato deve pagare un premio alla compagnia di assicurazione e in cambio riceve la copertura richiesta. I premi sono calcolati a seconda del tipo, della quantità e del valore della merce. Inoltre si tiene conto dei rischi che possono sorgere durante le fasi della spedizione in base a statistiche che tengono conto degli incidenti avvenuti in passato.

I proprietari di fabbricati, pubblici o privati, possono assicurarsi contro furti, incendi e altri danni dovuti a eventi naturali. Le assicurazioni per ogni tipo di veicolo, sia per uso pubblico che privato, sono obbligatorie e (3) coprono solitamente incidenti stradali, ma anche il furto, i danni all'automobile e alle persone. Esistono anche polizze che assicurano i lavoratori per gli incidenti sul luogo di lavoro o eventuali visitatori che non fanno parte del personale dell'azienda o della fabbrica.

Una polizza commerciale può coprire la merce per un certo periodo di tempo o per un certo numero di spedizioni. Per le spedizioni navali si emette un certificato ogni volta che avviene una spedizione via mare e questo deve includere tutti i dettagli relativi alla merce trasportata. Se l'assicurato va incontro a degli inconvenienti può così (4) sporgere denuncia alla compagnia assicuratrice che, dopo aver verificato l'entità del danno subito dall'assicurato, si farà carico di (5) rimborsare il cliente per l'ammontare corrispondente.

- a : presentare a chi rappresenta la legge un documento in cui si dichiara di aver ricevuto un danno.
- b : restituire il denaro.
- c : diminuire.
- d : assicurare.
- e : stabilire, definire i termini di un contratto.

U fabbricato:
qualsiasi tipo di costruzione
(casa, fabbrica, ecc.).

U entità:
grandezza del
danno ricevuto.

U indennità:
risarcimento, cioè paga-
mento di denaro a segui-
to di danni subiti.

U polizza:
il documento che si firma quando si fa
un'assicurazione in cui sono stabiliti tutti
i termini del contratto assicurativo.

U premio:
la somma di denaro che l'assicurato deve
pagare all'assicurazione in cambio della
copertura dai rischi.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

solleciti e recupero crediti

1 Leggi la lettera di sollecito che segue poi completa la fattura a cui si riferisce.

PAVIMENTI IN LEGNO

F.lli Reverberi
Via Risorgimento, 23
41049 SASSUOLO (RE)

Spett.le Ditta EDIL S.n.c.
Via Di Rienza 34
73100 LECCE

Bari, 20.04.2002

Oggetto: nostra fattura N° 46 del 10.01.2002

Non abbiamo ancora ricevuto il saldo della nostra fattura in oggetto nonostante sia ampiamente scaduto il termine di pagamento di 60 gg.

Conoscendo la vostra abituale puntualità, pensiamo che questa scadenza vi sia sfuggita e vi saremmo grati di voler regolarizzare al più presto la vostra posizione.

Alleghiamo copia della nostra fattura nel caso l'originale sia stato smarrito.

Distinti saluti,

Antonietta Amato
Ufficio Contabilità

Antonietta Amato

Somma di denaro su cui viene applicata l'IVA.

Prezzo relativo al singolo prodotto o quantità di prodotto.

(1)

(2)

Fattura n° (3) Data: (4)

N° Ordine: 345/02 Data spedizione: 12.03.2002 Corriere: ATA Trasporti Tipo spedizione: Franco Domicilio Termini di pagamento: (5)

Articolo	Quantità	Descrizione	Prezzo unitario	Sconto	Importo
Parigi 37/BC special	2000 m ²	Pavimenti in legno rovere	11,8	15%	20.060
TOTALE IMPONIBILE					20.060
IVA					4.012
SPESE DI SPEDIZIONE					500
TOTALE					24.512

2 Leggi ancora le lettera dell'esercizio precedente e rispondi alle domande scegliendo la risposta giusta.

- 1 Si tratta: a di un secondo sollecito
 b di un primo sollecito.
 c di un terzo sollecito.
- 2 Il tono della lettera è: a deciso, si esprime meraviglia per la mancata risposta al primo sollecito.
 b secco, si sottolinea l'impossibilità di aspettare ancora il saldo della fattura e si fa riferimento alla possibilità di intraprendere azioni legali per ottenere il pagamento.
 c cortese, si fa riferimento a una possibile dimenticanza da parte del cliente.
- 3 Si chiede: a il pagamento senza specificare una data.
 b il pagamento entro una data precisa.
 c il pagamento immediato.

3 Leggi i tre solleciti di pagamento spediti da un fornitore allo stesso cliente e mettili in ordine cronologico.

1 2 3

A

ARCA TRASPORTI

Via Di Vittorio, 12
36100 Vicenza

Spett.le ICON s.r.l.
via Garibaldi 39
37129 Verona

Vicenza, 10.10.2002

Oggetto: sollecito del 10.09.2002
fattura N. 56/01

Siamo sorpresi di non aver ricevuto risposta alla nostra lettera del 10 settembre in cui si richiedeva il pagamento della fattura in oggetto i cui termini sono ampiamente scaduti.

Ci troviamo ora nella necessità di riscuotere i nostri crediti e vi chiediamo quindi di saldare la fattura entro una settimana.

Distinti saluti.

Alfredo Di Crescenzo
Ufficio contabilità

Alfredo Di Crescenzo

B

ARCA TRASPORTI

Via Di Vittorio, 12
36100 Vicenza

Spett.le ICON s.r.l.
via Garibaldi 39
37129 Verona

Vicenza, 10.09.2002

Oggetto: fattura N. 56/02

Da un controllo contabile la nostra fattura del 10.07.2002 non risulta ancora saldata nonostante il termine sia scaduto da tempo.

Crediamo che la scadenza sia sfuggita alla vostra attenzione e vi saremmo grati se voleste regolarizzare al più presto la vostra posizione.

Alleghiamo copia della fattura in oggetto nel caso l'originale sia stato smarrito.

Distinti saluti.

Lamberto Todisco
Ufficio contabilità

Lamberto Todisco

C

ARCA TRASPORTI

Via Di Vittorio, 12
36100 Vicenza

Spett.le ICON s.r.l.
via Garibaldi 39
37129 Verona

Oggetto: saldo fattura N. 56/02

Nonostante le nostre due lettere del 10.09 e 10.10 in cui si sollecitava il saldo della fattura in oggetto, non abbiamo ricevuto né il pagamento né alcuna comunicazione da parte Vostra.

Vi precisiamo che, non ricevendo il saldo entro una settimana dalla presente, daremo avvio alla pratica legale senza ulteriore preavviso.

Distinti saluti.

Lamberto Todisco
Ufficio contabilità

Lamberto Todisco

4 Completa gli schemi con le espressioni o le frasi usate nelle quattro lettere precedenti.

1

RIFERIMENTO ALLA FATTURA O ALLA CORRISPONDENZA PRECEDENTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2

SEGNALAZIONE DEL MANCATO PAGAMENTO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3

RICHIESTA DEL PAGAMENTO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 5 Gli appunti che seguono riguardano la stesura di una lettera di sollecito di pagamento. Usando le espressioni delle lettere precedenti scrivi un sollecito.

LA FORNARINA

di Umberto Di Francesco e Soci
Viale Paganini 34/C
58100 GROSSETO
Partita IVA 12340034901

Spett.le Ditta
Il Buongustaio servizi per le mense
Via Palladio 3
SATURNIA (GR)

Mandare primo sollecito per questa fattura. Tono gentile, di solito sono puntuali. Allegare fattura.

Fattura n° 67
Data: 10.03.2002

N° Ordine:	Data spedizione:	Corriere:	Tipo spedizione:	Termini di pagamento:
35/02	10.02.2002	ARCA Trasporti	Franco Domicilio	60 gg.

Articolo	Quantità	Descrizione	Prezzo unitario al kg	Sconto	Importo
Pane toscano tipo standard	Kg 150		0,8	10%	108
Cantuccini	Kg 150		1	10%	45

TOTALE IMPONIBILE	153
IVA	30,6
SPESE DI SPEDIZIONE	100
TOTALE	283,6

L'ITALIANO AL TELEFONO

segreteria telefoniche

1 Ascolta i messaggi lasciati nella segreteria di Laura Sposini e indica quali sono i motivi delle chiamate scegliendoli tra quelli elencati.

- chiedere informazioni Telefonata
- fissare un appuntamento Telefonata
- fare un invito Telefonata
- sollecitare un pagamento Telefonata



2 Ascolta di nuovo le telefonate e completa la tabella.

Telefonata	Motivo (specifica)	Nome	Numero telefonico
A			
B			
C			
D			

richiesta di pagamento

3 Ascolta la telefonata e completa la tabella con le informazioni richieste.



Chi fa la telefonata? Da quale ditta?	
A quale ditta telefona?	
Con chi chiede di parlare?	
E' stato inviato un primo sollecito?	
Qual è il numero e la data della fattura a cui si fa riferimento?	
Qual è l'importo della fattura?	
Qual era il termine di pagamento?	
La merce rispettava le condizioni dell'ordine?	
Perché non è stata pagata la fattura?	
Quale nuovo termine di pagamento è fissato?	

4 Ascolta ancora una volta la telefonata e indica quali espressioni riportate sotto sono effettivamente usate nella conversazione.

- Le telefono per sapere se ha ricevuto la mia lettera del 2 maggio.
- Non penso di averla ricevuta.
- Se si ricorda parlava della nostra fattura relativa alla consegna del marzo scorso.
- In effetti ha ragione, la fattura non è stata ancora pagata.
- La merce non rispettava forse le richieste del vostro ordine?
- Allora quando avete intenzione di saldare il conto?
- Deve sapere che per noi è un momento particolarmente felice.
- Stavo appunto pensando di chiederle una dilazione del pagamento.
- Dovevate pagare entro il 20 aprile, mi sembra di essere stata abbastanza paziente.
- La nostra situazione finanziaria attuale è purtroppo disastrosa.
- Sa, anche noi abbiamo delle scadenze da rispettare.
- Non si preoccupi, le assicuro che... per la fine del mese avrete il saldo della fattura
- Guardi che ci conto!
- Posso contare sul suo impegno a risolvere il problema il più presto possibile?
- Mi scuso per questo inconveniente che le assicuro non si ripeterà.

5 Lavora con un compagno.

Fate oralmente la conversazione che segue seguendo le indicazioni.

Dott.ssa Celentin della ditta Arte e Stile

Rag. Trecca della ditta Arredo casa

Ti presenti e chiedi del Rag. Trecca.

Saluti e chiedi come sta.

Rispondi al saluto e di' che hai telefonato per il mancato saldo di una fattura.

Ti mostri stupito e chiedi di quale fattura si tratta.

Dici il numero della fattura e la data.

Chiedi tempo per far cercare la fattura dalla tua segretaria. Finalmente la trova. Dici che a te la fattura risulta pagata.

Ti arrabbi perché non hai mai ricevuto il saldo e chiedi di controllare meglio.

Chiedi conferma del numero della fattura e dell'importo esatto.

Rispondi alla richiesta.

Ti mostri molto stupito e dai la colpa alla segretaria che ti ha portato la fattura sbagliata.

Dici che sono cose che capitano e aspetti.

Finalmente trovi la fattura, in effetti non è stata pagata e non sai che dire, cerchi di prendere tempo.

Sottolinei il fatto che la scadenza era ben tre mesi prima.

Cominci a scusarti.

Dici che vuoi la fattura pagata al più presto.

Continui a scusarti e assicuri che la fattura sarà pagata immediatamente.

Ribadisci le tue esigenze e le difficoltà che ciò ha comportato e ti fai promettere di nuovo che la fattura sarà pagata al più presto.

Rassicuri la dottoressa e ti scusi ancora.

Dici che aspetti e saluti.

Ringrazi per la pazienza e saluti.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

L'ospite perfetto

U

A tavola:

- i piatti si passano sempre verso sinistra
- la forchetta si usa con la mano sinistra e il coltello con la destra
- gli spaghetti si mangiano solo con la forchetta.

U

L'ospitalità ha un ruolo molto importante nella nostra cultura. Rifiutare un invito può a volte essere percepito negativamente.

1 Lavora con un compagno. Sei invitato a cena a casa di un collega d'affari italiano e vuoi portare un regalo. Osserva le immagini e leggi i consigli poi indica quali comportamenti sono corretti.

1



2

Un oggetto di artigianato (non troppo costoso) o una bevanda alcolica tipica del vostro paese sono regali ben accetti.

U

Se sei a cena a casa di un italiano non è buona norma mettersi a girare per le stanze della casa se non si è invitati a farlo. Spesso sono i padroni di casa che vi mostrano l'abitazione.

4



5

Se decidete di portare una bottiglia di vino è importante che la marca sia ottima e forse è meglio portarne più di una. Una sarà bevuta durante la cena, l'altra rimarrà agli ospiti.



3

6

Sarà molto gradito un oggetto che porta la scritta pubblicitaria della vostra ditta.

7



8

I regali molto personali come fazzoletti da naso sono un'ottima scelta.

1 e 4 Ricevere un bel mazzo di fiori è sempre molto gradito dagli ospiti ma attenzione: le rose rosse sono simbolo di passione e si regalano solo tra fidanzati, coniugi e comunque indicano un forte interessamento sentimentale. I fiori poi non devono mai essere in numero pari. In Italia i crisantemi sono fiori per i defunti.
 2 corretto.
 3 corretto.
 4 corretto.
 5 corretto.
 6 scorretto.
 7 il colore viola in Italia indica sfortuna.
 8 scorretto.

GRAMMATICA

congiuntivo imperfetto

1 Completa le frasi coniugando all'imperfetto o al trapassato del congiuntivo i verbi tra parentesi.

- 1 Vorrei che qualcuno mi (aiutare) *aiutasse* a redigere la relazione semestrale della ditta.
- 2 Mi piacerebbe che tutti i dipendenti (potere) prendere le ferie quando preferiscono.
- 3 Quando arrivai in ufficio credevo che tutti (andare) già a casa da un pezzo.
- 4 Avrei voluto che la scorsa settimana vi (presentare) tutti per il colloquio di lavoro, invece molti di voi mancavano.
- 5 Desidererei che tu (preparare) immediatamente la fattura che ti ho chiesto.
- 6 Ci piacerebbe che tutti i nostri collaboratori (partecipare) alla festa aziendale di fine anno.
- 7 Vorrei che i crediti (recuperare) il più presto possibile.
- 8 Mi farebbe un immenso piacere se Lei e la sua signora (cenare) con noi questa sera.
- 9 Nella mia azienda fino a pochi anni fa pretendevano che le donne (venire) al lavoro con le gonne rigorosamente sotto il ginocchio.
- 10 Quando i miei dipendenti mi chiesero in massa un aumento credevo che (stare) scherzando, invece facevano sul serio!

2 Metti il congiuntivo dove necessario. Usa i verbi del riquadro.

- 1 Vorrei che i problemi finanziari della nostra ditta *sparissero* nel nulla.
- 2 Sono così stanca che vorrei le ferie al più presto.
- 3 Quando il mio capo ha annunciato che si sarebbe sposato credevo che di uno scherzo.
- 4 Desidererei che le ditte concorrenti tutte in modo da diventare gli unici sul mercato.
- 5 Sinceramente avremmo desiderato che i clienti più solleciti nel saldare i conti.
- 6 Vorrei tanto che il mio collaboratore di fare telefonate intime alla sua fidanzata durante le ore d'ufficio.
- 7 Ci piacerebbe affermare che la nostra ditta raggiungerà sicuramente gli obiettivi prefissati. Speriamo che ciò sia possibile.
- 8 Vorrei che il mio capo ordini più precisi e che di fare il cascamorto con tutte le donne dell'azienda.
- 9 Avrei voluto che l'anno scorso i nostri prodotti meglio sul mercato internazionale.
- 10 Quel giorno che Luigi arrivò in ufficio tardi pensò che nessuno l', invece il capo lo vide e gli fece una bella lavata di capo.



essere - prendere - sparire - fallire - dare - smettere - potere - trattarsi - andare - notare - finirla

3 Abbina le frasi delle due colonne.

- | | |
|---|---|
| 1 Ci piacerebbe che voi | a fossero fatti con più competenza. |
| 2 Vorrei che la mia segretaria | b dedicassi con più impegno al tuo lavoro. |
| 3 Mi piacerebbe che gli investimenti | c ci mandaste la fattura proforma al più presto. |
| 4 Vorrei che tu ti | d diventasse il nostro fiore all'occhiello. |
| 5 Vorrei che il mercato nordamericano | e non fosse andata in ferie tanto presto quest'anno. |
| 6 Avrei tanto voluto che la mia collega | f non fosse fuggita alle Bahamas con il capo del personale. |

4 Esercizio di riepilogo con i tempi del congiuntivo. Metti al tempo appropriato.

- Mi dispiace che nessuno (essere) *sia* venuto in ufficio a darti una mano.
- Le nostre azioni sono aumentate troppo, noi desidereremmo che (cominciare) a calare.
- Pensavo che quell'assegno non (arrivare) mai.
- Dal momento che non li aveva salutati arrivando in ufficio gli impiegati pensarono che il loro capo non li (riconoscere)
- Penso che una ditta affidabile (dovere) rispettare tutte le regole di trasparenza necessarie.
- E' importante che i mercati europei (trovare) un accordo comune adesso che è entrata in vigore la moneta unica.
- Mi piacerebbe che tutti voi (leggere) quel libro di Gannon che si intitola *Global-mente*.
- Ho capito subito che la situazione si era fatta critica senza che tu me ne (parlare)
- Ci dispiace che i nostri colleghi ieri non (avere) assistito alla presentazione del nuovo prodotto alla stampa estera.
- Mi sembra che il nostro ospite straniero (arrivare) domani con il volo delle 14.00 da Londra.

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa gli schemi con le parole appropriate.

- Termini che compaiono in una fattura: *importo*
- Termini derivati da assicurazione: *assicurato*
- Termini legati all'assicurazione: *polizza*



unità 12 A UNA FIERA

una fiera italiana

1 Ascolta la notizia e riempi la tabella.

Cosa
Dove
Quando



2 Riascolta la notizia e fa' le attività:

U
Levante:
 sinonimo di est, oriente.
 Dove si leva (sorge) il sole.

a) completa lo slogan della manifestazione:

Bari fra Europa e



b) indica sulla cartina i luoghi menzionati:



Come raggiungerci

Bari è raggiungibile da tutto il mondo con voli diretti via Roma, Milano, Bologna e Verona ed è collegata direttamente alle principali città italiane e a Tirana. Chi la raggiunge in auto può percorrere l'autostrada adriatica A14 o la comoda viabilità ordinaria. La stazione ferroviaria di Bari è sulla linea Bologna-Lecce ed è capolinea dei collegamenti con la Calabria e la Basilicata. Il porto di Bari è collegato da linee di traghetti quotidiani con Croazia, Montenegro, Albania, Grecia e Turchia.

I prodotti in fiera

- Mobili per ingressi, soggiorni, salotti, camere da letto, camere per bambini e ragazzi, studi, cucine, mobili rustici, complementi di arredo.
- Abbigliamento uomo/donna/bambino e accessori, abbigliamento giovane/jeanseria e accessori, accessori per abbigliamento, abiti da sposa e da cerimonia, pellicceria e capi in pelle, pelletteria, calzature, biancheria, corredi e tessuti.
- Artigianato italiano, bigiotteria, gioielleria in corallo, orologi, pietre dure e preziose, oggettistica in vetri e vetri di murano, ceramiche, maioliche, porcellane, cristallerie e vetro da tavola, articoli in metallo per la tavola, posaterie e servizi vari in confezione regalo, quadri e cornici, tessuti d'arredamento, tappeti, stampe e miniature, fiori e piante artificiali, cesterie, cererie, oggettistica d'importazione, bomboniere e argenteria, articoli natalizi, articoli religiosi, gioielleria e bigiotteria.
- Profumeria e accessori, cosmetici, erboristeria e prodotti per allevamento api, prodotti cosmetici, articoli e apparecchiature per estetica, Poltrone massaggiatrici, prodotti professionali e attrezzature per centri di estetica e profumerie, lampade abbronzanti, elettromedicali.
- Elettrodomestici, TV, Hi-Fi e videoregistratori, videogiochi e cd-audio, telefonia, apparecchiature elettroniche, gadget e giocattoli.
- Editoria e prodotti multimediali.
- Articoli casalinghi, articoli per la pulizia della casa, articoli usa e getta, apparecchi per cucinare di uso domestico, elettrodomestici, elettromedicali.
- Macchine per cucire e attrezzature, articoli per mercerie.
- Ristorazione.
- Prodotti tipici alimentari, associazioni no profit, articoli vari appartenenti a settori già descritti (bigiotteria, gioielleria, profumeria, elettrodomestici ecc., esclusa merce di valore).

Microsoft Internet Explorer

Home Back Forward Stop Refresh Print Stop Home Back Forward Stop Refresh Print

FIERA DEL LEVANTE SCHEDA DI PRE-REGISTRAZIONE
 (I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori)

Nome* Cognome*
 Azienda*
 Indirizzo* Cap*
 Località* Provincia* Nazione*
 Tel. Fax
 E-mail*

Posizione nell'azienda*

<input type="checkbox"/> Titolare	<input type="checkbox"/> Direttore Generale
<input type="checkbox"/> Commerciale	<input type="checkbox"/> Marketing
<input type="checkbox"/> Acquisti	<input type="checkbox"/> Comunicazione
<input type="checkbox"/> Resp. Sicurezza	<input type="checkbox"/> Resp. Sistemi informativi ed uffici tecnici
<input type="checkbox"/> Resp. Servizi logistici e magazzino	<input type="checkbox"/> Tecnico/Produzione
<input type="checkbox"/> Progettazione	<input type="checkbox"/> Manutenzione
<input type="checkbox"/> Consulente	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)

(Da compilare se è stata inserita la voce "Altro" nel campo precedente)

Attività* Settore di interesse*

UTILIZZO DEI DATI PERSONALI:
 Ai sensi dell'art. 10 della l.n.675/96 sulla tutela dei dati personali, le informazioni fornite attraverso questo coupon potranno essere trattate unicamente a fini promozionali o statistici. L'art. 13 della legge prevede, tra le altre, la facoltà di opporsi gratuitamente a tale trattamento; nel caso si voglia esercitare questa facoltà, barrare la casella a margine.

► la presentazione

- 3 Sei un operatore nel settore dell'arredamento alberghiero e assisti alla presentazione di un prodotto di grande interesse per il tuo lavoro. Ascolta e prendi appunti nello schema che segue.



Doccia quadra 142 Next 90x90 cm



Tipo di prodotto

Nome del prodotto

Misure

Tre principali caratteristiche tecniche

- 1
- 2
- 3

Versioni disponibili

- 1
- 2
- 3

U

Utile:
che si adatta a necessità e
circostanze diverse.

U

Installazione:
sistemazione nel posto stabilito
di un'apparecchiatura, di
un macchinario, ecc.

U

Manutenzione:
tutte le azioni necessarie
per conservare in buono
stato qualcosa.



- 4 Scegli la definizione esatta per ogni espressione sottolineata usata nella presentazione.

1 Vorrei presentarvi l'ultima nata tra le nostre docce...

- a l'ultima bambina
 b la più recente
 c la più piccola

2 Vorrei soprattutto attirare l'attenzione...

- a Mi rivolgo particolarmente
 b Il mio interesse è attirato
 c Vorrei deviare l'attenzione

3 La nostra ditta è da sempre molto sensibile...

- a La nostra azienda è da sempre molto attenta
 b La nostra ditta esiste da molti anni
 c La nostra ditta è da sempre molto competitiva

- 4 Si tratta del frutto di uno studio molto attento che si avvale di una innovativa tecnologia produttiva...
- 5 Che comporta numerosi vantaggi per l'utilizzatore...
- 6 Tra questi mi preme soprattutto sottolineare...
- 7 Un prodotto altamente competitivo...
- 8 Sono certo che converrete con me...
- 9 Al top della gamma...
- a che trova
 b che si distende su
 c che utilizza
- a spende
 b offre
 c importa
- a mi schiaccia
 b mi spaventa
 c mi interessa
- a che non teme concorrenza
 b molto veloce
 c che non teme indipendenza
- a Sono sicuro che arriverete da me
 b Sono sicuro che sarete d'accordo con me
 c Sono sicuro che sarà conveniente
- a Tra le prime posizioni della serie
 b Al vertice della serie
 c Tra i primi in classifica

L 5 Lavora con un compagno. Sei il responsabile del marketing della stessa ditta delle attività precedenti e devi presentare un altro tipo di doccia. Prendi appunti per la presentazione. Di seguito trovi alcune caratteristiche del prodotto e le informazioni sulle garanzie di cui dovrai parlare nella presentazione. Serviti anche delle espressioni usate nelle attività precedenti. Se vuoi puoi riascoltare la presentazione dell'attività 3.

DOCCIA A DUE POSTI Next 140X92 cm

Le sue grandi dimensioni parlano chiaro: abitabilità eccezionale, design innovativo, prestigio sotto ogni punto di vista. Il design, moderno e funzionale, è basato su un'attenta ricerca ergonomica per ottenere il massimo comfort ed elevatissima libertà di movimento anche in due. Il doppio sedile integrato permette di godersi comodamente tutte le funzioni. L'ampia specchiera, il vano portaoggetti, il piano doccia antisdrucciolo, basso e facilmente ispezionabile, arricchiscono la dotazione con soluzioni tecniche estremamente pratiche. La cabina Elite, la più accessoriata, è dotata dell'esclusiva funzione "Cromoexperience" e di una predisposizione per il collegamento con un impianto Hi-Fi per ascoltare in cabina la vostra musica preferita.



U *Antisdrucciolo: dal verbo sdrucciolare, sinonimo di scivolare. Anti (contro)scivolo, che impedisce cioè di cadere.*

GARANZIA

Teuco offre una garanzia di dieci anni sul materiale acrilico delle vasche e di un anno sugli impianti idromassaggio e sauna. Nel caso si aderisca al servizio di Manutenzione Programmata, uno speciale abbonamento che consente di ottenere un controllo annuale degli impianti da parte di personale specializzato, la garanzia sugli impianti viene estesa a tre anni. Informazioni più dettagliate sulla garanzia si trovano nella documentazione che accompagna il prodotto.

U *Ispezionabile: che si può ispezionare, cioè controllare, esaminare facilmente.*

informazioni

6 Conosci questi tipi di pasta tipici della tradizione gastronomica italiana? Con i compagni osserva le immagini e scegli i termini esatti per ogni prodotto.

- maccheroni
- ravioli
- mezze maniche
- spaghetti
- tortellini
- gnocchi
- tagliatelle
- fusilli
- agnolotti
- cappelletti
- lasagne



1



2



3

7 Adesso osserva con i tuoi compagni queste macchine. A che cosa servono secondo te?



8 Ascolta l'inizio della conversazione tra un possibile compratore e l'addetto alle vendite delle macchine per la pasta. Completa la conversazione con le parti mancanti.

Addetto: Vedo che sta osservando attentamente le nostre macchine per la pasta, se le interessa
1 delle grandi potenzialità delle nostre macchine.

2 ?

Compratore: Grazie, in effetti sono interessato...

A: E allora 3, come si dice in Italia: "domandare è lecito, rispondere è cortesia"! La prego si sieda. Lei non è italiano vero?

C: Sì... no..., a dire la verità mio nonno era italiano, io sono nato in Argentina, ma devo dire che mi sento anche, soprattutto, italiano!

A: Bene! Che piacere, così lei è uno dei nostri tanti connazionali che vivono in Argentina...

4, sono Alberto Milani, responsabile delle vendite.

C: Piacere, Nicola Martini.

A: Il piacere è mio Signor Martini. Posso chiederle 5 in Argentina?

C: Sono il proprietario di una piccola catena di ristoranti italiani...

A: Benissimo! Mi complimento con lei. Le devo dire subito che tra le nostre macchine per la pasta troverà senz'altro qualcosa di perfetto per le sue esigenze.

Se permette 6 quelli che ritengo essere i prodotti più adatti.

Mi dica, senza dubbio nei suoi ristoranti si mangia rigorosamente italiano: tagliatelle, tortellini...

Ecco vede...

9 Lavora con compagno. Provate a continuare il dialogo dell'attività precedente. Studente A a pag XI. Studente B a pag. XII.

CORRISPONDENZA COMMERCIALE

▶ **iniziare e concludere una lettera formale**

(revisione e integrazione, vedi unità 1)

1 Inserisci ogni parte della lettera formale al posto giusto.

a

Ci è gradita l'occasione per porgerLe i nostri migliori saluti.

b

Gent. Sig. Giuseppe Rosati
Via Cavour 23 bis
17100 SAVONA

c

Unitamente al rendiconto relativo al secondo trimestre 2002, Le inviamo un breve commento sulle politiche di gestione adottate e sul quadro economico-finanziario di riferimento. Il personale delle filiali è a sua disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti al riguardo.

d

Savona, 31 Luglio, 2002

e

In riferimento alla Sua gestione patrimoniale, siamo lieti di presentarLe l'attuale situazione.

f

Rendiconto GPF
Lineacinque

g

Cassa Di Risparmio di Genova e Savona S.p.A.
Sede legale Via Colombo 56
Capitale Sociale 968.135.000.000 i.v.

Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

Iscritta all'albo della banche e appartenente al gruppo Investicab

Iscritta all'albo dei gruppi bancari

mittente

oggetto

formula di apertura

corpo della lettera

destinatario

luogo e data

formula di chiusura

- 2 Scegli tra le formule che seguono quelle che ritieni più adatte per iniziare e concludere una lettera formale.

Formule di apertura

- a Egregio Dottor Pericoli, siamo lieti di informarla
- b Gentile Lorenzo, ti scrivo per comunicarti
- c Gentile Signor Rosolino, abbiamo ricevuto la Sua offerta
- d Caro Barilla, ti scrivo da Tellaro dove trascorro
- e Gentili Signori, Abbiamo il piacere di informarvi che la nostra ditta
- f Gentilissima Signora Montalbano, Le scriviamo in riferimento alla Sua domanda di lavoro

Formule di chiusura

- a Restiamo a Sua completa disposizione e distintamente La salutiamo.
- b La prego di gradire i migliori saluti.
- c Un cordiale saluto.
- d In attesa di un vostro sollecito riscontro, distinti saluti.
- e Un abbraccio.
- f La prego di gradire i migliori saluti.
- g Certi che non mancherete di contattarci, vi salutiamo con rinnovata stima.
- h La ringrazio sentitamente e porgo i miei saluti più distinti.

L'ITALIANO AL TELEFONO

la telefonata informale

(revisione e integrazione)

- 1 Ricevi le tre telefonate che seguono per persone che non sono in casa. Prendi appunti.



2 Lavora con un compagno. Fate oralmente le telefonate che le persone che non erano in casa nell'attività precedente fanno appena tornano.

Telefonata 1:

- Luisa telefona a Marco per la quarta volta, è molto arrabbiata perché non ha ancora ricevuto le informazioni che voleva. Marco si giustifica.

Telefonata 2:

- Donatella chiama Silvana, è dispiaciuta per il cinema e le chiede che film ha preso. Silvana è molto dispiaciuta, si lamenta della situazione poi parlano del film e si danno appuntamento a dopo.

Telefonata 3:

- Matteo chiama Alberto, spiega del perché dell'allenamento proprio oggi e chiede cosa stanno facendo da Roberto.

3 Lavora con un compagno e fa' le seguenti telefonate.



- 1 Telefona a un collega di lavoro e di' che sei bloccato sulla tangenziale per il traffico e di' che arriverai al lavoro più tardi. Spiega cosa deve fare durante la tua assenza.
- 2 Telefona a un'amica dal cellulare, di' che hai poco tempo a disposizione e datevi un appuntamento per fare compere insieme, decidete a che ora e dove.
- 3 Un amico ti telefona e stai cucinando, cambi telefono e prendi il portatile. L'amico vuole una ricetta veloce perché ha ospiti inattesi a cena.

la linea disturbata

4 Ascolta le due telefonate e indica quali frasi vengono usate tra quelle elencate. Indica anche a quale delle telefonate appartengono.

	telefonata 1	telefonata 2
a Come dici? Puoi ripetere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Pronto, pronto, non sento nulla. Non la sento più, pronto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Non riesco a sentire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Come ha detto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Pronto, pronto non si sente niente!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Non riesco a capire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Riesce a capire adesso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Non c'è campo! Questo maledetto telefonino!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i Devo chiudere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l Mi sente adesso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m La richiamo subito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n C'è un rumore sulla linea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Sì, adesso sento meglio, mi dica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p Finalmente, adesso si sente bene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q Dev'essere caduta la linea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5 Sei la persona che ha ricevuto le telefonate.
Riascoltate e scrivi sull'agenda gli impegni che le telefonate stabiliscono.

Telefonata 1:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Telefonata 2:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 6 Nelle telefonate che ascolterai ci sono problemi con la linea telefonica. Ascoltate e completate con le parti mancanti scegliendole, se vuoi, tra le frasi dell'attività precedente. Hai 8 secondi di tempo.

Telefonata 1:

A: Pronto, Arca Trasporti.

B: Sono Tucciarone, c'è l'Ingegnere?

A: Sì, attenda in linea, prego!

C: Pronto?

B: Pronto Ingegnere, sono Tucciarone, La chiamo per il trasporto a Mazzara del Vallo...

C: Ah sì Tucciarone, dunque possiamo fare il viaggio...

B:

C: Pronto, Tucciarone? Mi sente adesso?

B:

C: Le stavo dicendo che il trasporto a Massara è fissato per...

Telefonata 2:

A: Quindi avremmo deciso di inviarle un'altra copia
saldare il credito al più presto.

B:

A: Mi sente adesso? Pronto! Pronto!

B:

A: Le stavo dicendo che le invieremo un'altra copia della fattura in modo che lei possa

- 7 Adesso riascolta le telefonate complete e controlla se le tue frasi erano appropriate.

LA CULTURA DEGLI AFFARI

italiani in viaggio

1 Lavora con un compagno. Fate un elenco dei comportamenti poco educati a cui assistete sui treni del vostro paese.

2 Leggi il brano servendoti del glossario.



Viaggiare

Devo andare a Milano per un appuntamento e arrivo in stazione all'ultimo momento con pochissimi minuti per prendere l'Eurostar¹. Vidimo il mio biglietto, comincio a passo veloce a camminare lungo il treno, quando sento il fischio di partenza e a quel punto non mi resta che salire. «Sono sulla carrozza 3» penso tra me e me. «Devo arrivare alla 8, speriamo bene». Mentre il treno comincia a muoversi, inizio a percorrere il corridoio cercando di dribblare² una marea di persone come me in cerca del loro posto o che sostano senza motivo sul passaggio centrale ingombrando il corridoio. Avanzo lentissimamente costretta a molteplici soste, alcune dovute a uomini che, del tutto noncuranti del passaggio di una signora, non fanno niente per affrettarsi.

Dopo minuti che mi sembrano un'eternità, finalmente arrivo alla carrozza numero 8, procedo e individuo il mio posto, che trovo già occupato da un giovane ben vestito intorno ai 35 anni, che sta parlando al telefono con un forte accento toscano. Lo guardo sperando di attirare la sua attenzione, ma lui continua a parlare. Aspetto, sempre sperando che si accorga della mia presenza, quindi finalmente conclude la telefonata, ma comincia già a digitare³ un altro numero.

«Scusi» dico io «credo che quello sia il mio posto». Lui, per niente colpito dalla cosa, comincia a ripie-

gare con cura i giornali, si alza raccogliendo lentamente le sue cose e bofonchia⁴: «Poteva aspettare un altro po' per venire a prenderselo». A quel punto sono talmente contenta che mi accascio⁵ sul sedile senza prestargli troppa attenzione, mi sistemo e mi appresto alla lettura dei miei giornali. Dopo pochi istanti sento suonare l'inno⁶ dei marinai. E' il cellulare del signore di fianco che risponde con voce stentorea⁷ e chiaro accento emiliano mentre si gratta la testa e parla di una commessa di piastrelle⁸. Segue a ruota una musicina tipo marchetta⁹, risponde la signora di fronte che si mette a discutere animatamente di fatti privati col suo interlocutore. Il gruppo di giovani alle mie spalle ride sguaiatamente¹⁰ raccontando fatti non certo innocenti nei pressi di due suore che non sanno bene che pesci prendere¹¹.

Il signore di fianco, finita la sua conversazione, si alza di scatto in piedi e senza tanti preavvisi né scuse mi obbliga ad alzarmi precipitosamente per lasciarlo passare, incurante degli occhiali che nella precipitazione mi cadono per terra e che io stessa raccolgo.

Il viaggio continua così, fra trilli, allarmi, conversazioni urlate, discussioni spesso concitate¹² e - perché no? - qualche pedata¹³ involontaria (non seguita da scuse) che mi arriva dal dirimpettaio quando cambia posizione, il che mi porta a desiderare intensamente un revival di cavalleria¹⁴ nei confronti del gentil sesso¹⁵ e di buona educazione in generale.

(Sibilla della Gherardesca, *Non si dice «piacere»*, Milano, Sperling & Kupfer, 2000, pp. 149-150).

Glossario

- | | | |
|--|--|--|
| 1 Tipo di treno molto veloce. | 6 Canzone ufficiale di uno stato, di una nazione. | 11 Espressione che significa "non sapere bene che cosa fare". |
| 2 Evitare una persona per non scontrarsi. | 7 Voce potente e molto forte. | 12 Agitate, piene di emozione. |
| 3 Atto di fare il numero di telefono. | 8 Piastrelle materiali usati per rivestire (coprire) pareti o pavimenti. | 13 Colpo dato con un piede. |
| 4 Bofonchiare, sinonimo di borbottare, parlare a bassa voce in modo poco chiaro. | 9 Simile a una marcia (modo di camminare) militare. | 14 Comportamento gentile ed educato soprattutto nei confronti delle donne. |
| 5 Accasciarsi, cadere a terra o seduti per mancanza di forze. | 10 Ridere in modo volgare e rumoroso. | 15 Le donne. |

3 Il brano che hai letto è un concentrato di errori e comportamenti poco educati che una donna ha sperimentato su di un treno italiano usato spesso anche da uomini d'affari che si muovono per lavoro tra le grandi città italiane. Lavora con un compagno. Rileggi il brano e trova almeno 5 azioni scorrette.

4 Lavora con compagno. Anche nel tuo paese ti succede di assistere a episodi del genere quando viaggi in treno? Confronta ciò che avevi scritto nell'attività 1 e discutine con il tuo compagno. Adesso provate a scrivere una serie di consigli per la buona educazione in viaggio.

Il decalogo del buon viaggiatore

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

GRAMMATICA

periodo ipotetico

1 Abbina le frasi delle due colonne.

- | | |
|---|--|
| 1 Se avrò tempo | a non saprei più come fare. |
| 2 Se senti Luigi al telefono | b comincerò a urlare! |
| 3 Se avessi saputo prima dell'appuntamento | c possiamo accendere il condizionatore. |
| 4 Se hai caldo | d sarei venuto. |
| 5 Se fossi arrivata in tempo in ufficio | e possiamo ordinare una pizza e mangiare in ufficio. |
| 6 Se non avessi a disposizione la posta elettronica | f scriverò quella lettera nel pomeriggio. |
| 7 Se tu non mangiassi tanto | g bisognerebbe inventarlo. |
| 8 Se non ci fosse un capufficio così | h ingrasseresti un po' meno! |
| 9 Se ne hai voglia | i il capo non si sarebbe arrabbiato con te. |
| 10 Se non mi ascolteranno | l salutalo da parte mia! |

2 Completa con il tempo e il modo necessario.

- 1 Albertini, se *vede* l'avvocato Pisapia, *può* dirgli che aspettiamo ancora il ricorso?
(vedere - potere)
- 2 Se tu e Laura fame, qualcosa da mangiare nel frigo.
(avere - prendere)
- 3 Se ieri sera mi dell'appuntamento, ci
(ricordare - andare)
- 4 Se in te, non lo E' un tiranno!
(essere - ascoltare)
- 5 Se domani ancora la febbre, non in ufficio.
(avere - andare)
- 6 Ieri mattina quella lettera, se tu me lo
(scrivere - ricordare)
- 7 Le, la finestra, fa un caldo!
(dispiacere - aprire)
- 8 Se ricco, di lavorare.
(essere - smettere)

3 Trasforma le frasi come nell'esempio.

- 1 Se sapevo che andava così, non venivo alla riunione.
Se avessi saputo che sarebbe andata così non sarei venuto alla riunione.
- 2 Se non rimandavi sempre l'ordine, il cliente non si infuriava!
.....
- 3 Se non ti dimenticavi di quella pratica, non dovevamo rimanere in ufficio di sabato per finirla.
.....
- 4 Se lo sapevo prima che il capo era di malumore, non gli dicevo dello sbaglio nella fattura.
.....
- 5 Se lavoravi con più calma, facevi un lavoro migliore.
.....
- 6 Se non c'era tutto quel traffico, arrivavo prima alla riunione.
.....

4 Completa le frasi.

- 1 Se vincessi al Superenalotto, *andrei a vivere alle Maldive*
- 2 Se incontrassi Bill Gates,
- 3 Lascerei questo ufficio se
- 4 Se tu fossi più gentile con i tuoi impiegati,
- 5 Adesso non dovrei fare gli straordinari se
- 6 Se mia moglie fosse una brava cuoca,
- 7 Se avessi saputo che si trattava di un incontro formale,
- 8 Se avessi saputo che avrei dovuto guidare la macchina,

FACCIAMO IL PUNTO SUL LESSICO

Completa con i termini appropriati.

- Sinonimo di preavvertimento: *preavviso*
- Esperto che da' consigli:
- Sinonimo di noleggio:
- L'atto di installare:
- Appartamento di una stanza più servizi:
- Appartamento di due stanze più servizi:
- Che è regolare, che corrisponde a una norma:
- Un prodotto che ha molti accessori è:
- Contro gli infortuni:
- Un oggetto pratico, comodo da usare è:
- Un prodotto che presenta caratteristiche nuove rispetto ad altri è:
- Il rapporto, il contatto fra banche è:
- Che viene dal Sud:
- Che riguarda il patrimonio:
- Un computer può essere fisso o:
- Un prezzo di favore per promuovere un prodotto è un prezzo:
- Sinonimo di nominare, indicare, citare:
- Fare un progetto:
- Impedire, ostacolare:
- Servirsi di qualcosa:
- Termini derivati da abitare: *abitativo*



unità 1

- 10** Lavorate a coppie. Studente A: nel curriculum che segue mancano alcune informazioni, fa' delle domande al tuo compagno per completarlo e rispondi alle sue domande.

CURRICULUM VITAE

DATI PERSONALI

Nome e cognome: Lorenza Barbieri

Data di nascita:

Nazionalità: italiana

stato civile:

indirizzo: Via - 42100 Ferrara

telefono e e-mail: - barbilori@iol.it

ESPERENZA PROFESSIONALE

..... assistente segretaria presso la ditta Artec, Ferrara.

1997-99 segretaria presso la ditta Manufact, Bologna.

1999

STUDI COMPIUTI

1994

LINGUE STRANIERE Inglese, francese,

INTERESSI Fotografia, pallavolo.

unità 2

- 9** Lavorate a coppie. Guardate le definizioni delle parole che trovate e poi per ogni parola inventate altre due definizioni false. Potete usare il dizionario.

- Cooperativa:** società creata non per fini di guadagno, ma per dare ai soci una maggiore equità economica rispetto a quella del mercato.
- Laureato:** persona che ha un titolo di studio universitario.
- Divisione:** ognuna della parti in cui è divisa una ditta, un'azienda.
(Sin. Reparto) Es. *Lavoro alla divisione amministrativa.*

unità 5

- 6 A** coppie. Fate una telefonata sul telefonino.

Usate anche le seguenti frasi

- *Mi scuso molto, non capisco come mai sia acceso...*
- *No, no, è solo che...*
- *Ti posso richiamare fra due ore?*
- *Ti disturbo?*
- *Beh, ecco posso...*

studente A

Sei a Napoli per un viaggio d'affari di tre giorni e sei all'Hotel Astoria. Telefoni a un amico sul suo cellulare e chiedi se una delle due prossime sere ha tempo di venire a cena con te.

unità 2

9 Lavorate a coppie. Guardate le definizioni delle parole che trovate e poi per ogni parola inventate altre due definizioni false. Potete usare il dizionario.

Catena: serie di aziende, negozi che hanno la stessa proprietà.

Responsabile: persona che ha la responsabilità di qualcosa, che si occupa cioè di un determinato lavoro all'interno di un'azienda.

Assistente: persona che collabora in posizione subordinata (meno importante) a un lavoro, a una carica.

unità 3

5 Pubblicità per la pubblicità. Dietro a tutta la pubblicità che vediamo, ascoltiamo e leggiamo ogni giorno ci sono ore di lavoro e programmazione dettagliata dei tantissimi aspetti di cui bisogna tenere conto quando si vuole reclamizzare un prodotto o un servizio. A questo proposito esistono ditte che forniscono aiuto alle aziende che vogliono fare pubblicità. Vediamo insieme la pubblicità di un'agenzia che offre un servizio per fare propaganda su Internet. Leggi il brano poi fa' le domande al tuo compagno per completare le parti mancanti.

Internet rappresenta una straordinaria opportunità per le aziende.
Grazie alla "rete delle reti" esse di un potente strumento che, a dei costi molto interessanti, permette di:

1 le vendite	4 acquisire informazioni sulla
2 migliorare la qualità del servizio dato al cliente	5 cercare fornitori ed effettuare acquisti
3 fare ricerche di mercato	

E' per sfruttare questa che offriamo ai nostri clienti un servizio integrato di:

- » CONSULENZA sulle strategie Internet
- » IDEAZIONE, REALIZZAZIONE del sito Internet
- » REGISTRAZIONE del sito nei motori di ricerca
- » CONSULENZA per la scelta del provider
- » CONTROLLO dei logo del sito
- » PIANIFICAZIONE e realizzazione degli periodici del sito
- » CONSULENZA per la realizzazione e l'acquisto di Banner pubblicitari su siti e/o motori di ricerca
- » per realizzare mailing list e per l'utilizzo di newsgroup
- » CONTROLLO periodico dei risultati

studente B

(Adattato dal sito www.publisoft.it)

unità 5

6 A coppie. Fate una telefonata sul telefonino.

Usate anche le seguenti frasi

- *Mi scuso molto, non capisco come mai sia acceso...*
- *No, no, è solo che...*
- *Ti posso richiamare fra due ore.*
- *Ti disturbo?*
- *Beh, ecco posso...*

studente B

Stai discutendo di affari con un cliente importante. Il tuo cellulare suona, ti scusi con il cliente e cerchi di tenere la conversazione il più breve possibile senza essere maleducato.

unità 6

- 14 Lavorate in gruppi di 4. La coppia A rappresenta i venditori, vendete congelatori per negozi. La coppia B i compratori. Il vostro supermercato ha bisogno di nuovi congelatori. Prima del negoziato vero e proprio discutete con il partner i termini suggeriti.**

NB. Tenete una copia degli appunti presi e degli accordi raggiunti. Vi serviranno per un'altra attività.

studente A

- 1 Accettate un prezzo che va dai 1000 euro ai 1150 euro per pezzo.
- 2 Quantità: potete fornire a quel prezzo un minimo di 3 frigoriferi.
- 3 Spedizione: tra i 6 e 9 mesi da adesso.
- 4 Periodo di garanzia offerto: da un anno a due anni.
- 5 Condizioni di pagamento: a 60 giorni con spedizione inclusa nel prezzo.
- 6 Assicurazione: a carico del compratore.
- 7 Sconti: potete concedere uno sconto del 10% sopra i tre pezzi.

unità 7

- 6 Lavorate a coppie. La vostra azienda sta organizzando la riunione annuale dei soci.**

- Ognuno ha analizzato una proposta di convenzione alberghiera.
- La vostra azienda ha sede a Napoli e la riunione è prevista per l'inizio di luglio e durerà 3 giorni.
- Sono quindi previsti almeno due pernottamenti per persona.
- Gli azionisti presenti saranno più o meno 10 e non dovete superare una spesa totale di circa € 2800.
- Discutete le vostre proposte e arrivate a un accordo.

studente A

Hotel Excelsior ****

- | | |
|------------------|-----------------------|
| - Camera singola | € 150 (anziché € 180) |
| - Camera doppia | € 200 (anziché € 230) |

Invece di

Ogni camera è dotata di telefono, computer, collegamento Internet illimitato, televisione, videoregistratore, frigo bar, aria condizionata. L'albergo mette a disposizione dei clienti un ampio parcheggio coperto, palestra, sauna e un servizio di tintoria.

L'albergo è situato al centro della città in una zona molto tranquilla ed è circondato da un ampio giardino. E' inclusa la prima colazione al buffet. Pagamento a 30 giorni data fattura.

- 4 Lavorate a coppie. Costruite delle conversazioni telefoniche simili.**

situazione A

Ti chiami Moratti e telefoni alla ditta Omega. Cerchi l'Ingegnere Fabbri. Devi fargli sapere che il preventivo che ti aveva richiesto è pronto. Lo aspetti nel tuo ufficio per controllarlo insieme a lui. Aspetti una sua telefonata per fissare l'appuntamento.

situazione B

Sei la Signora Cecioni. Telefoni alla ditta Consul e chiedi della Dottoressa Alberici. Si tratta di una comunicazione urgente.

situazione C

Sei la segretaria dell'avvocato Venturini. L'avvocato è in tribunale e per oggi non torna in studio. Prendi il messaggio.

unità 6

14 Lavorate in gruppi di 4. La coppia A rappresenta i venditori, vendete congelatori per negozi. La coppia B i compratori. Il vostro supermercato ha bisogno di nuovi congelatori. Prima del negoziato vero e proprio discutete con il partner i termini suggeriti.

NB. Tenete una copia degli appunti presi e degli accordi raggiunti. Vi serviranno per un'altra attività.

studente B

- 1 Potete pagare un prezzo che va da 900 euro fino a 1100 euro.
- 2 Quantità: potete acquistarne 4 se però la qualità vi soddisfa.
- 3 Spedizione: tra i 4 e 6 mesi da adesso.
- 4 Periodo di garanzia richiesto: almeno 24 mesi.
- 5 Condizioni di pagamento: a 90 giorni con spedizione inclusa nel prezzo.
- 6 Assicurazione: a carico del venditore.
- 7 Chiedete uno sconto se decidete di ordinare tutti e 4 i congelatori.

unità 7

6 Lavorate a coppie. La vostra azienda sta organizzando la riunione annuale dei soci.

- Ognuno ha analizzato una proposta di convenzione alberghiera.
- La vostra azienda ha sede a Napoli e la riunione è prevista per l'inizio di luglio e durerà 3 giorni.
- Sono quindi previsti almeno due pernottamenti per persona.
- Gli azionisti presenti saranno più o meno 10 e non dovete superare una spesa totale di circa € 2800.
- Discutete le vostre proposte e arrivate a un accordo.

studente B

Hotel Majestic****

- Camera singola € 110 (anziché 130)
- Camera doppia € 170 (anziché 190)

Invece di

L'albergo è situato a pochi chilometri dal centro della città ed è immerso nel verde. Ogni camera è dotata di telefono, computer, collegamento Internet (su richiesta), televisione, frigo bar, aria condizionata. L'albergo mette a disposizione dei clienti un ampio parcheggio, piscina, e un servizio di tintoria. Inoltre è a disposizione dei clienti un servizio di minibus gratuito per il centro della città con una frequenza oraria di mezz'ora.

4 Lavorate a coppie. Costruite delle conversazioni telefoniche simili.

situazione A

Sei la segretaria della ditta Omega. Ti chiama un signore che cerca l'Ingegnere Fabbri. L'ingegnere non c'è e non puoi lasciare altri numeri di telefono. Chiedi se devi prendere un messaggio.

situazione B

Sei un collega della dottoressa Alberici che è fuori per un appuntamento. Una signora la cerca. Le dai il numero del suo cellulare.

situazione C

Sei una cliente dell'avvocato Venturini. Devi contattarlo per l'udienza del processo di separazione. Hai una novità urgente.

unità 8

15 Lavorate a coppie. Fate un dialogo seguendo le istruzioni.

studente A

Chiedi un favore a un tuo collega d'ufficio. Non sei riuscito a terminare un lavoro molto importante e chiedi il suo aiuto per finirlo.
Spiega che in questo periodo sei sotto pressione e che non ti senti troppo bene.
Hai assolutamente bisogno del suo aiuto e delle sua competenza. Cerca di convincerlo.

6 A coppie. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.

studente A

Sei il signor/la signora Tedeschi e telefoni alla palestra Newlife e chiedi della signora Stefania Pezzi. Devi parlarle della fornitura di attrezzi per il *life pump* che la signora aveva ordinato presso la tua ditta.

unità 9

11 A coppie. Uno di voi è il capufficio che chiede notizie a proposito di una spedizione molto importante al suo collaboratore. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.

studente A

Sei il capufficio e chiedi a un tuo dipendente notizie dell'organizzazione di una spedizione di scarpe da donna a una ditta greca. Chiedi se ha contattato la compagnia navale per organizzare la spedizione che è molto urgente. Chiedigli anche se ha compilato la fattura proforma e se ha fatto preparare la distinta di imballaggio. Digli che devi essere tenuto al corrente di tutte le fasi perché si tratta di un cliente molto importante.

4 A coppie. Leggete le istruzioni e fate le telefonate.

studente A

Sei il Signor Belli, telefoni alla ditta Express perché il Dott. Rossi ti aveva cercato. Prendi appunti sul contenuto della telefonata e poi da' la tua conferma. Alla fine controlla i tuoi appunti con il tuo collega

Ditta spedizioni Express

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



unità 8

15 Lavorate a coppie. Fate un dialogo seguendo le istruzioni.

studente B

Un tuo collega d'ufficio ti chiede un favore. In questo periodo devi lavorare molto per la relazione annuale e non sei sicuro di avere tempo per aiutarlo. Il tuo collega insiste, digli che cercherai di aiutarlo.

6 A coppie. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.

studente B

Sei un istruttore della Palestra newlife. La signora Tedeschi cerca la tua collega Stefania Pezzi. Stefania sta facendo una lezione di *spinning* e finirà tra un'ora. Chiedi alla signora Tedeschi se devi farla richiamare da Stefania quando ha finito.

unità 9

11 A coppie. Uno di voi è il capufficio che chiede notizie a proposito di una spedizione molto importante al suo collaboratore. Fate il dialogo seguendo le istruzioni.

studente B

Il capufficio ti chiede notizie di una spedizione di scarpe da donna molto importante per un cliente greco. Hai già contattato la compagnia navale quindi forniscigli i dati di partenza e arrivo della merce. Ti sei però dimenticato della distinta di imballaggio e di spedire la fattura proforma. Scusati e di' che provvederai al più presto.

4 A coppie. Leggete le istruzioni e fate le telefonate.

studente B

Sei un/una collega del Sig Rossi. Il Signor Rossi è in riunione, ma ti ha lasciato un messaggio per il Signor Belli. Riferisci il messaggio e chiedi conferma.

Per il Sig. Belli

- Conferma spedizione
- Spedizione mobili presso ditta di Tarra.
- Autotreno disponibile come richiesto per il 20 cm.
- Consegna prevista per 22 cm.
- Saliti prezzi
- Accetta?



unità 9

12 A coppie.

studente A

Hai appena preparato la richiesta di un credito documentario alla banca della tua azienda ma ti mancano alcuni dati. Guarda il documento e fai delle domande al tuo collega per completare il documento con i dati mancanti.

OGGETTO: RICHIESTA DI EMISSIONE DI CREDITO DOCUMENTARIO

Vi preghiamo di emettere per nostro conto il credito documentario irrevocabile conforme alle istruzioni che seguono.

ORDINANTE

Video S.r.l.
Via Mazzini, 45
20100 Milano

BANCA EMITTENTE

.....
.....
.....

DATA DELLA RICHIESTA

.....

BANCA DESTINATARIA

Royal Bank of Scotland
Princes Street
EDINBURGH

BENEFICIARIO

TV MEDIA
56, Grange Road / Edinburgh EH9 7DP
Scotland - Gran Bretagna

IMPORTO

.....

Credito utilizzabile per il pagamento a vista contro il ritiro dei seguenti documenti:

-
-
- Polizza di assicurazione
- Distinta di imballaggio

imbarco da

.....

con destinazione

Genova

MERCI

Televisori

Credito valido fino al

.....

I documenti devono essere presentati entro
dopo la data della spedizione, comunque entro la validità del credito.

Vi autorizziamo a prelevare dal nostro conto corrente n° 5648770/45 la somma di € 5.000 (cinquemila) a fronte degli impegni che assumerete per nostro conto.

Luigi Scarpa
data: Milano, 23.09.2002



unità 9

12 A coppie.

studente B

Hai appena preparato la richiesta di un credito documentario alla banca della tua azienda, ma ti mancano alcuni dati. Guarda il documento e fai delle domande al tuo collega per completare il documento con i dati mancanti.

OGGETTO: RICHIESTA DI EMISSIONE DI CREDITO DOCUMENTARIO

Vi preghiamo di emettere per nostro conto il credito documentario irrevocabile conforme alle istruzioni che seguono.

ORDINANTE

Video S.r.l.
Via Mazzini, 45
20100 Milano

BANCA EMITTENTE

Credito italiano
Agenzia 34 - Milano

DATA DELLA RICHIESTA

23.09.2002

BANCA DESTINATARIA

.....
.....
.....

BENEFICIARIO

.....
.....
.....

IMPORTO

€ 5.000 (cinquemila)

Credito utilizzabile per il pagamento a vista contro il ritiro dei seguenti documenti:

- Fattura
- Polizza di carico
-
-

imbarco da

Edimburgo

con destinazione

.....

MERCI

.....

Credito valido fino al

15.11.2002

I documenti devono essere presentati entro 30 giorni dopo la data della spedizione, comunque entro la validità del credito.

Vi autorizziamo a prelevare dal nostro conto corrente n° 5648770/45 la somma di € 5.000 (cinquemila) a fronte degli impegni che assumerete per nostro conto.

Luiz Scarpa

data: Milano, 23.09.2002



*studente A***unità 10**

- 1** 5 A coppie. Fate la telefonata seguendo le rispettive istruzioni.

studente A

Sei la segretaria della ditta Sport 2000 e telefoni alla ditta Albacom e chiedi del Signor Davoli. Hai appena ricevuto la fornitura attrezzi per la palestra ma mancano diversi articoli che erano invece nell'ordine.

Chiedi spiegazioni e di' che la fornitura è urgente.

Sei molto stupita dalla mancanza di precisione della ditta che ti sta creando degli inconvenienti.

unità 11

- 4** Lavora con un compagno. Il capo dell'ufficio vendite dell'azienda convoca il responsabile della sezione marketing per discutere dell'andamento delle vendite di un nuovo prodotto. Scegliete le rispettive parti e seguite le indicazioni. *Studente A, capo dell'ufficio vendite.*

studente A

Il nuovo prodotto è un succo di frutta multivitaminico.

Le vendite dopo il lancio iniziale sono scarse. Ti lamenti con il tuo collega della campagna pubblicitaria da lui avviata.

Prepara un breve elenco delle tue ragioni e descrivi la situazione attuale delle vendite.

- 8** Lavorate a gruppi di tre. Insieme a un collega e al capufficio state organizzando il calendario delle vostre ferie estive. Avete 15 giorni a disposizione esclusi i sabati e le domeniche. Fate oralmente il dialogo seguendo le rispettive istruzioni. Quando avete raggiunto un accordo compilate il calendario con i rispettivi periodi di ferie.

studente A

Sei la contabile dell'ufficio. Vorresti prendere le tue ferie dal 5 al 24 agosto compresi.

Hai in programma di prenotare una crociera nel mediterraneo con il tuo compagno.

Sei decisa a ottenere assolutamente quei giorni perché ci sono posti disponibili per la crociera solo per quel periodo.

Ricorda ai colleghi che l'anno scorso hai rinunciato al periodo che avevi in programma.



unità 10

1 5 A coppie. Fate la telefonata seguendo le rispettive istruzioni.

studente B

Rispondi al telefono, cercano te. E' la segretaria della ditta Sport 2000 che è un vostro buon cliente. La fornitura di materiale sportivo manca di diversi articoli. Fatti dare il numero dell'ordine e controlla. In effetti non sai spiegarti come sia accaduto. Ti scusi molto e dici che prenderai provvedimenti. Prometti di spedire gli articoli mancanti in giornata per corriere espresso a tue spese e le offri anche uno sconto del 10% sulla fattura e ti scusi ancora e aggiungi che non succederà più.

unità 11

4 Lavora con un compagno. Il capo dell'ufficio vendite dell'azienda convoca il responsabile della sezione marketing per discutere dell'andamento delle vendite di un nuovo prodotto. Scegliete le rispettive parti e seguite le indicazioni. Studente B, il responsabile della sezione marketing.

studente B

Non sai ancora quale prodotto dei due nuovi lanciati dalla tua ditta sta registrando un notevole calo delle vendite. Uno dei prodotti è un succo di frutta multivitaminico, l'altro è una marmellata biologica senza zucchero. Pensa alle possibili cause dello scarso successo di vendite e prendine nota.

8 Lavorate a gruppi di tre. Insieme a un collega e al capufficio state organizzando il calendario delle vostre ferie estive. Avete 15 giorni a disposizione esclusi i sabati e le domeniche. Fate oralmente il dialogo seguendo le rispettive istruzioni. Quando avete raggiunto un accordo compilate il calendario con i rispettivi periodi di ferie.

studente B

Sei il responsabile alle vendite. Vuoi andare in vacanza dal 14 agosto al 2 settembre. Non hai nessuna intenzione di rinunciare a quel periodo perché tua moglie ha già ottenuto le ferie per quelle date. Sottolinea il fatto che le vendite in quel periodo sono sempre state scarse e che chi rimane in ufficio se la può cavare anche senza di te. Puoi rinunciare solo dopo grandi insistenze e accettare il periodo dal 25 agosto al 13 settembre.



unità 12

9 Lavora con compagno. Provate a continuare il dialogo dell'attività precedente.

studente A

Sei il compratore dell'attività precedente.
Ti interessano soprattutto le due macchine raffigurate qui sotto. Prepara le domande seguendo le indicazioni. La prima macchina produce gnocchi, la seconda cappelletti e pasta ripiena in generale. Tra le altre informazioni chiedi:

- Quali tipi di gnocchi produce
- La quantità di gnocchi prodotti ogni ora
- Le dimensioni
- Modalità d'impiego e di manutenzione.
- Informazioni sul montaggio e la manutenzione
- La garanzia concessa.



Gnoccatrice a tre fori
mod. GN/3



Macchina per cappelletti
mod. RC/1



unità 12

9 Lavora con compagno. Provate a continuare il dialogo dell'attività precedente.

studente B

Sei il venditore dell'attività precedente. Il compratore ti chiederà informazioni più dettagliate riguardo alle due macchine che seguono. Preparati a rispondere alle sue domande servendoti delle informazioni che seguono.

Tra le prime macchine fabbricate dalla nostra azienda, consente di produrre gnocchi rigati lisci ed incavati scegliendo l'apposito rullo. Di semplice impiego e pulizia consente di produrre 75 Kg di gnocchi all'ora.

Produzione oraria Kg 75

Assorbimento Kw 0,33

Dimensioni 400x650x1300 (LxPxH)

Corredata di dichiarazione di conformità CE.

Con questa macchina si possono produrre agnolotti a mezza luna e cappelletti fino a raggiungere una produzione oraria di 23 Kg. Il passaggio tra i due formati avviene in moto e con il semplice spostamento di una leva. La macchina è dotata di sistemi antinfortunistici avanzati secondo le normative europee.

Sicura ed affidabile è stata progettata ed ideata per un semplice utilizzo e la sua pulizia completa.

La macchina è coperta da tre brevetti di esclusività

Produzione oraria Kg 23

Assorbimento Kw 0,76

Dimensioni 800x600x1400 (LxPxH)

Corredata di dichiarazione di conformità CE.



Gnoccatrice a tre fori
mod. GN/3



Macchina per cappelletti
mod. RC/1

Informazioni generali per tutti i prodotti. La garanzia concessa è di cinque anni. Il montaggio viene eseguito da esperti della ditta. Il prezzo, anche se si tratta di un montaggio all'estero, è particolarmente interessante, è in proporzione alla cifra pagata. L'assistenza per la manutenzione è regolata da speciali contratti molto convenienti che prevedono l'invio di esperti dall'Italia e la formazione di personale locale.



A

abitabilità	12
abitativo	12
accertare	6
accessoriato	12
accessorio	5
accettare	7
accogliere	6
accompagnamento	7
accordare	7
accordarsi	6
accordo	1
accreditare	8
accusare	8
acquisire	1
acquistare	2
acquisto	2
acronimo	9
adetto	5
adeguare	11
adeguato	1
aeroporto	5
aeroportuale	5
affare	1
affidabile	5
affidabilità	3
affrontare	10
agenda	4
agenzia	1
aggiornamento	3
aggiornato	3
agricolo	2
agricoltura	2
alberghiero	12
albergo	12
alimentare	2
alimentazione	2
allegare	4
amministrare	2
amministrativo	2
amministrazione	2
ammontare	6
annuale	8
annullare	10
annuncio	1
anticipo	6
antincendio	2
antifortunistico	12
apparecchio	9
appendice	3
apposito	3
apprendista	8
approvare	1

archivio	3
articolo	6
artigianale	4
artigianato	4
assegno	6
assicurare	7
assicurativa	5
assicurato	10
assicurazione	2
assistente	2
assistenza	2
assistere	2
associazione	2
assumere	1
attenersi	6
attrezzato	3
attrezzatura	9
attrezzo	10
aumento	3
autista	9
autocisterna	9
automobilistica	2
autotreno	9
autoveicolo	2
autovettura	2
aviazione	2
avvalersi	12
avviso	9
azienda	1
aziendale	2
azionista	7

B

balla	9
banca	2
bancale	5
bancario	2
bancomat	4
barile	9
bidone	9
bilancio	7
bimestrale	3
bonifico	6
brevetto	12
business	4

C

calcolatrice	6
cambiale	8
camion	9
camioncino	5
campionario	12
campione	3

cancellare	5
candidato	1
candidatura	8
cantiere	2
capitale	12
capufficio	7
cargo	9
carica	2
caricare	9
carico	3
carriera	1
cartella	4
cartone	9
casearia	4
casello	5
catalogo	3
catena	2
cellulare	2
centralinista	7
certificazione	3
charter	9
cifra	3
circolare	2
cisterna	9
cliente	2
clientela	2
codice	2
collaborare	2
collaboratore	1
collaborazione	1
collega	1
collocamento	7
colloquio	1
commerciale	1
commercialista	3
commerciare	1
commercio	1
compagnia	1
competitivo	1
compilare	3
compilazione	3
componente	2
compratore	3
compravendita	10
comunicazione	3
concedere	6
concessione	6
concordare	6
concorrenza	3
condividere	3
condizione	3
conferenza	3
conferimento	6

conferire	6
conferma	2
confermare	1
confezione	7
conformemente	9
conformità	12
consegna	3
consegnare	3
considerevole	7
constatare	11
consueto	3
consulente	2
consulenza	3
consumatore	2
consumo	2
contabile	11
contabilità	2
container	9
contanti	3
contattare	1
contatto	1
contrassegno	8
contrattazione	3
contratto	4
controproposta	6
conveniente	3
convenuto	9
convocare	1
convocazione	1
cooperativa	2
cooperazione	6
copertura	11
corriere	5
corrispondenza	1
credito	3
curriculum	1

D

damigiana	9
danneggiamento	11
danneggiato	9
danno	5
debito	7
deperibile	9
dépliant	3
deposito	5
design	3
destinatario	2
destinazione	3
dettagliato	3
diagramma	7
dichiarare	11
diffondere	3

diffusione	11
dilazionare	11
dilazione	11
dimenticanza	10
dipendente	2
direttiva	2
direttore	1
direzione	1
dirigente	1
dirigere	2
disaccordo	7
discrepanza	10
discussione	3
disdire	4
disoccupato	7
disoccupazione	1
distinta	9
distribuzione	8
ditta	1
divisione	2
documentazione	3
documento	3
doganale	9
domicilio	3

E

economia	2
economico	1
editoria	2
effettuare	3
efficiente	3
egregio	2
elencato	2
eludere	3
emettere	11
emissione	6
entro	3
esaminare	3
eseguire	7
esigente	7
esigenza	3
esperto	3
esporre	3
esportato	4
esportazione	2
evadere	7

F

fabbrica	1
fabbricato	11
fabbricazione	2
facchino	9
fattorino	8

fattura	1
fatturato	2
fatturazione	10
fax	2
ferie	2
ferragosto	11
ferrovia	5
ferroviari	2
ferroviaria	5
fiera	2
filiale	8
finanza	2
finanziario	1
fiscale	5
fissare	2
flessibile	6
flessibilità	6
fornire	3
fornitore	3
fornitura	8
funzionario	3
funzione	2
furgone	3

G

garantire	7
garanzia	3
gestione	12
gestire	2
guadagno	2

I

imballaggio	2
imballato	9
imbarcare	9
imbarcato	9
imbarco	9
immobiliare	8
impiego	1
imponibile	11
importazione	9
importo	8
impresa	1
incarico	1
incentivo	1
includere	5
incluso	5
incondizionato	7
inconveniente	7
indennità	11
indennizzo	10
industria	2
industriale	2

industrializzato	1
industrializzazione	2
inevaso	7
inflazione	7
informativa	2
ingombrare	5
ingombro	5
ingrosso	6
in scatolare	9
installazione	12
interbancario	12
interferenza	4
interlocutore	3
intermediazione	8
intestazione	2
intraprendere	11
invariato	3
investimento	11
ipermercato	2
irrevocabile	8

L

lavorare	1
lavorativo	3
lavorazione	4
legale	2
legalmente	7
legge	11
legittimità	6
licenza	9
licenziare	8
licenziato	8
listino	3
logistico	12
logo	3

M

magazzinaggio	5
magazzino	3
maggiorazione	4
malinteso	10
manager	5
mandato	8
manifatturiero	8
mansione	1
manufatto	8
manutenzione	2
marca	2
marchio	4
marittimo	9
marketing	2
membro	3
mensa	4

menzionare	6
mercantile	9
mercato	2
merce	2
merceologici	2
mestiere	2
metallurgici	2
mittente	2
modalità	3
modello	3
monetario	8
montaggio	3
multifunzione	12
multinazionale	7
munire	3

N

nave	9
navigare	3
navigazione	9
negoziare	6
negoziante	6
negozio	2
noleggiare	5
noleggio	5
nolo	9
nominativo	3

O

obliterare	5
occupazione	1
offerta	1
offrire	3
oggetto	2
onere	5
operaio	7
operativo	12
operatore	6
ordinare	6
ordinazione	6
ordine	4
organico	1
organigramma	8
organizzare	4
organizzazione	2
ottenere	4

P

pagamento	3
pagare	3
patrimoniale	12
patrimonio	3
percentuale	4

personale	1
personalizzato	7
pervenire	9
petroliera	9
pianificazione	3
piastrella	5
plastica	9
polizza	4
portatile	4
postale	2
posticipare	2
postvendita	2
praticare	10
preavviso	5
prefisso	3
premio	11
prenotare	4
prenotazione	4
prestampato	3
prestazione	3
prestigioso	4
preventivato	11
preventivo	3
prezzo	3
priorità	6
procedere	7
prodotto	1
produttivo	2
produttore	1
produzione	1
professionale	3
professionalità	1
professione	2
professionista	3
proforma	4
progettare	12
progettazione	3
progetto	2
programma	2
programmatico	2
programmazione	3
promemoria	3
promozionale	12
promozione	2
promuovere	3
proporre	6
proposta	7
proprietario	6
provvedere	3
pubblicità	2
pubblicitario	2
pubblicizzare	3

Q

quadro	8
qualificato	3
qualificazione	3
qualità	2
quantitativo	4
quintale	5

R

ragioniere	2
rappresentante	1
rata	3
recapito	3
reclamare	10
reclamizzare	3
reclamizzato	3
reclamo	10
recuperare	11
recupero	5
redigere	6
relazione	2
reparto	2
requisito	7
responsabile	2
retribuzione	1
rettifica	10
rettificare	10
ricevuta	5
richiedere	3
richiesta	3
riconsegna	5
ridotto	11
ridurre	11
riferire	3
rimborsare	11
rimediare	10
rimorchio	9
riscontro	3
riscuotere	7
risorsa	2
risparmiare	7
rispedire	3
rispettare	8
ritirare	4
riunione	2

S

salario	1
salatore	4
saldare	8
saldo	8
salpare	9
salumificio	5

scadenza	10
scaduto	3
scarico	9
scatolone	9
sciopero	4
sconto	3
scoperto	3
scrivania	2
sede	3
segretaria	1
segreteria	1
semestrale	11
semestre	2
settore	1
sezione	2
sigillare	9
sigillato	9
slogan	12
smaltimento	5
società	2
socio	2
soddisfacente	8
sollecitare	5
sollecito	3
somma	5
sottoporre	3
sottrazione	5
sovraccarico	10
sovrapporre	10
sovrintendere	8
specificare	9
spedire	3
spedizione	2
spedizioniere	9
sporgere	11
sprovvisto	8
stagionatura	4
stagista	2
standard	5
statistica	11
stipendio	6
stipulare	11
stoccaggio	7
stock	7
supermercato	2
svista	10

T

taccuino	7
tangenziale	5
tariffa	5
tasse	5
telefonino	3

telex	5
terminale	4
terziario	8
titolare	12
titolo	1
totale	2
traghetto	9
transazione	10
trasferire	8
trasferirsi	1
trasporto	2
tratta	2
trattabile	6
trattamento	7
trattare	6
trattativa	6
trattore	2
turno	2

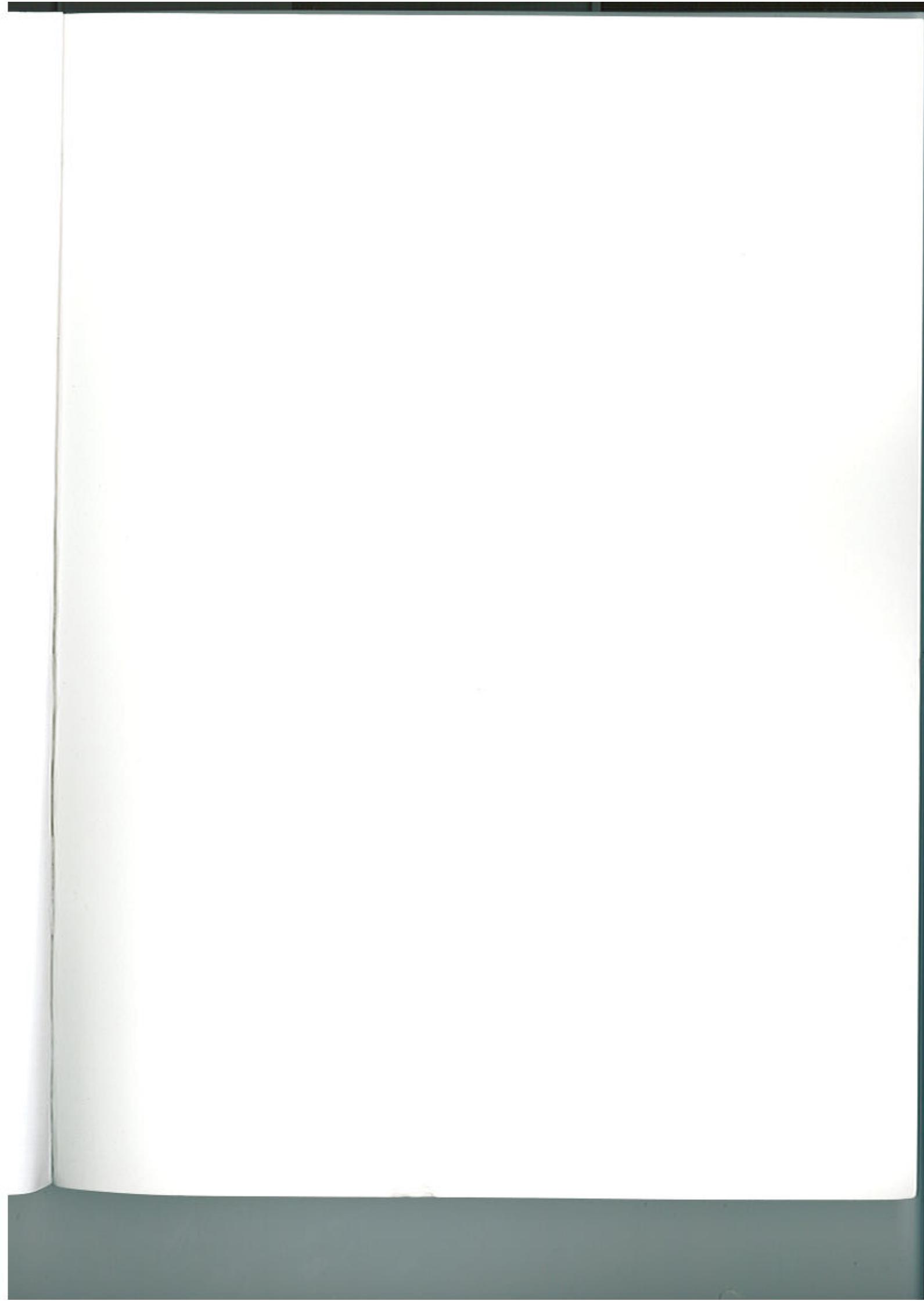
U

ufficio	1
unitario	5
utenza	12
utilizzare	3
utilizzo	7

V

vacante	8
vagone	9
valore	1
valuta	8
valutare	1
valutazione	6
vantaggio	12
vantaggioso	4
veicolo	2
verificarsi	5
versamento	3
vettore	9
vettura	5
vidimare	5
volume	2

Finito di stampare nel mese di marzo 2007
da Guerra guru s.r.l. - Via A. Manna, 25 - 06132 Perugia
Tel. +39 075 5289090 - Fax +39 075 5288244
E-mail: geinfo@guerra-edizioni.com



L'ITALIANO IN AZIENDA

L'ITALIANO IN AZIENDA si rivolge sia a studenti che a professionisti stranieri con conoscenze linguistiche a partire dal livello pre-intermedio che intendano acquisire le basi del linguaggio degli affari e del commercio e le conoscenze culturali necessarie per un'interazione efficace nel contesto lavorativo delle aziende italiane.

Può essere utilizzato sia come testo di base per un corso di italiano per gli affari e per il commercio, sia come strumento di supporto per il linguaggio settoriale in corsi di italiano dal livello pre-intermedio, all'intermedio/avanzato. La struttura del testo è stata creata appositamente per fornire una panoramica esauriente delle principali aree funzionali dell'interazione commerciale.

Struttura generale dell'opera:

- 12 unità didattiche
- glossario dei termini settoriali con possibilità di personalizzare a seconda della lingua madre dello studente e/o spazio per traduzione
- appendice dei giochi di ruolo
- chiavi degli esercizi
- trascrizioni dei brani audio
- indici

L'opera è composta da:

- libro dello studente
- chiavi degli esercizi
- audiocassette / cd audio
- applicazioni Internet

Questo volume, sprovvisto del talloncino a fianco, è da considerarsi copia di "Saggio-campione gratuito", fuori commercio (vendita e altri atti di disposizione vietati; art. 17, c. 2 l. 633/1941). Esente da IVA (D.P.R. 26/10/72, n. 633, art. 2, lettera d). Esente da bolli di accompagnamento (D.P.R. 6/10/78 n. 627, art. 4, n. 6).

ISBN 88-7715-552-3



94d509