

La signora Málková o il signor Vít deve prenotare telefonicamente una stanza d'hotel per il suo principale.

1. Dal 13 al 17 maggio
2. Buongiorno, vorrei prenotare una stanza singola con bagno
3. certamente, attenda un attimo che vedo se c'è la disponibilità.
4. Capisco, potrebbe essere così gentile da consigliarmi un altro hotel?
5. Molte grazie
6. Come le ho appena detto, sarà un po' difficile però non perderà niente se chiama direttamente l'Hotel Rossi che ha aperto da poco. Sicuramente avrà qualche stanza disponibile per lei.
7. Hotel Riviera buongiorno, in cosa posso esserle utile?
8. Di niente arrivederci.
9. Mi passa gentilmente l'ufficio prenotazioni per favore, grazie.
10. Molto bene, per quanti giorni vuole prenotare la stanza?
11. Ufficio Prenotazioni, Buongiorno.
12. Un attimo che guardo nel sistema se c'è la disponibilità... ah! mi dispiace tanto ma proprio in quei giorni è tutto completo perché c'è un congresso di medici.

Lavoro di gruppo

- A. presenta un nuovo collega di lavoro agli altri.
- B. esprime e ringrazia al socio per il cordiale benvenuto
- C. chiama al suo cliente chiedendogli scusa per aver chiamato tardi e gli spiega il motivo della chiamata.

Tradurre dal ceco all'italiano

Vážený pane Vít,

Vámi inzerovaná pozice „Pracovník marketingového oddělení“ je pro mne natolik zajímavá, že se o ni ucházím. Již delší dobu sleduji úspěchy Vaší slibně se rozvíjející firmy a byla bych moc ráda, kdybych pro Vás mohla pracovat. Chtěla bych uplatnit zejména svou velice dobrou uživatelskou znalost MS Office, psaní a vyřizování obchodní korespondence a anglického jazyka. Kromě toho se ráda angažuji v aktivitách marketingového charakteru, jako je sestavování prospektů a letáků. Mám výborné prezentační dovednosti a chuť do práce. Jsem časově flexibilní a ráda se učím nové věci. Nemám problém nastoupit na nižší pracovní pozici, ve které bych měla možnost svým úsilím povýšit. Budu ráda, pokud dostanu příležitost osobně se s Vámi setkat.

S pozdravem,

La corrispondenza commerciale

deve avere i seguenti requisiti:

1. **chiarezza**: evitare frasi ambigue e ridondanti. Dev'essere comprensibile.
2. **Precisione**: si devono escludere dettagli che non fanno parte del contenuto basilico dell'informazione.
3. **Concisione o essenzialità**: non dev'essere una lettera lunga. Le lettere lunghe fanno perdere tempo a chi le legge e sminuiscono il valore di alcune informazioni importanti.
4. **Correzione**: una lettera corretta grammaticalmente è indice di una persona di livello sociale alto mentre una con molti errori darebbe un'impressione negativa di noi stessi.
5. **Gentilezza**: una comunicazione scortese potrebbe provocare una reazione contraria alle nostre richieste.

La corrispondenza commerciale deve possere tre punti fondamentali, che sono:

Inizio
corpo centrale
chiusura

Inizio

include il mittente, in alto a sinistra, e il destinatario, in alto a destra sotto il mittente.

In questa parte si includono i loghi, numeri di telefono, indirizzi

data:

la data può essere messa in basso a sinistra o nel caso delle lettere commerciali, dev'essere messa in alto a destra, sotto il destinatario.

La formula della data può essere:

Roma, 12/08/2012

Roma, 12 agosto 2012

oggetto:

nella corrispondenza commerciale non si usa molto lo spazio dell'oggetto.

Questa formula è usata per lo più nella corrispondenza istituzionale:

OGGETTO: chiusura del traffico dalle ore 16:00 alle 23:59 per evento sportivo.

Saluto:

il saluto va di pari passo con la relazione che esiste tra il mittente e il destinatario. In linea generale i saluti troppo gentili e cortesi possono comunicare sottomissione.

I saluti usati nella corrispondenza di oggi possono essere i seguenti:

Egregio Signor o Dottor

Caro Collega

Signor

Gentile Collega

nel caso in cui si ha una relazione più profonda:

Caro Gianni

si possono, e a volte si devono, personalizzare i saluti:

Egregio Dott. Piga

Egregio Signor Piga

se si tratta di comunicazioni multiple di corrispondenza telematica si possono utilizzare:

Egredi Clienti
Gentili Clienti

nel caso di una corrispondenza cartacea:

Egregio Cliente
Gentile Cliente

Il trattamento col destinatario.

È necessario conoscere delle informazioni basiche sul destinatario come il titolo accademico ecc. Molte persone ci tengono ad essere chiamate col loro giusto titolo.

Il titolo del mittente va introdotto quasi obbligatoriamente nella corrispondenza istituzionale, soprattutto nelle domande per ottenere contributi.

Esempio:

avv. = avvocato

dott., dr., dott.ssa =dottore, dottoressa

ing., ingg. =ingegnere, ingegneri

on., onn. =onorevole, onorevoli

preg.mo, preg.ma =pregiatissimo, pregiatissima

prof., proff. =professore, professori

sig., sigg. =signore, signori

sig.na, sig.ne =signorina, signorine

sig.ra, sig.re =signora, signore

corpo centrale del testo

- ✓ stile naturale e semplice ed evitare frasi ricercate e parole obsolete.
- ✓ I paragrafi non devono essere eccessivamente lunghi ma devono essere visualmente ben distribuiti.
- ✓ Qualora volessimo dare importanza ad un concetto o ad una parola, è meglio usare il grassetto. Evitare dunque di sottolineare perché può "sporcare" la lettera.

Chiusura

- ✓ si chiude con positività sempre che il contenuto non sia negativo.

Con la speranza di trovare un'accordo il più presto possibile, le porgo i miei più Cordiali Saluti.

In attesa di un Vostro. cortese cenno di riscontro, porgo i miei più Distinti Saluti.

In attesa di un Vostro positivo riscontro, finalizzato ad un eventuale colloquio di conoscenza, porgo Distinti Saluti.

RingraziandoVi per la cortese attenzione, allego il mio Curriculum Vitae e Vi porgo i miei più Cordiali Saluti.

Firma:

la firma va messa in basso a destra.

Nel caso di una firma poco leggibile va scritto il nome e cognome a macchina e la firma in basso.