



E-LEARNING

Livello 3



Cofinanziato
dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

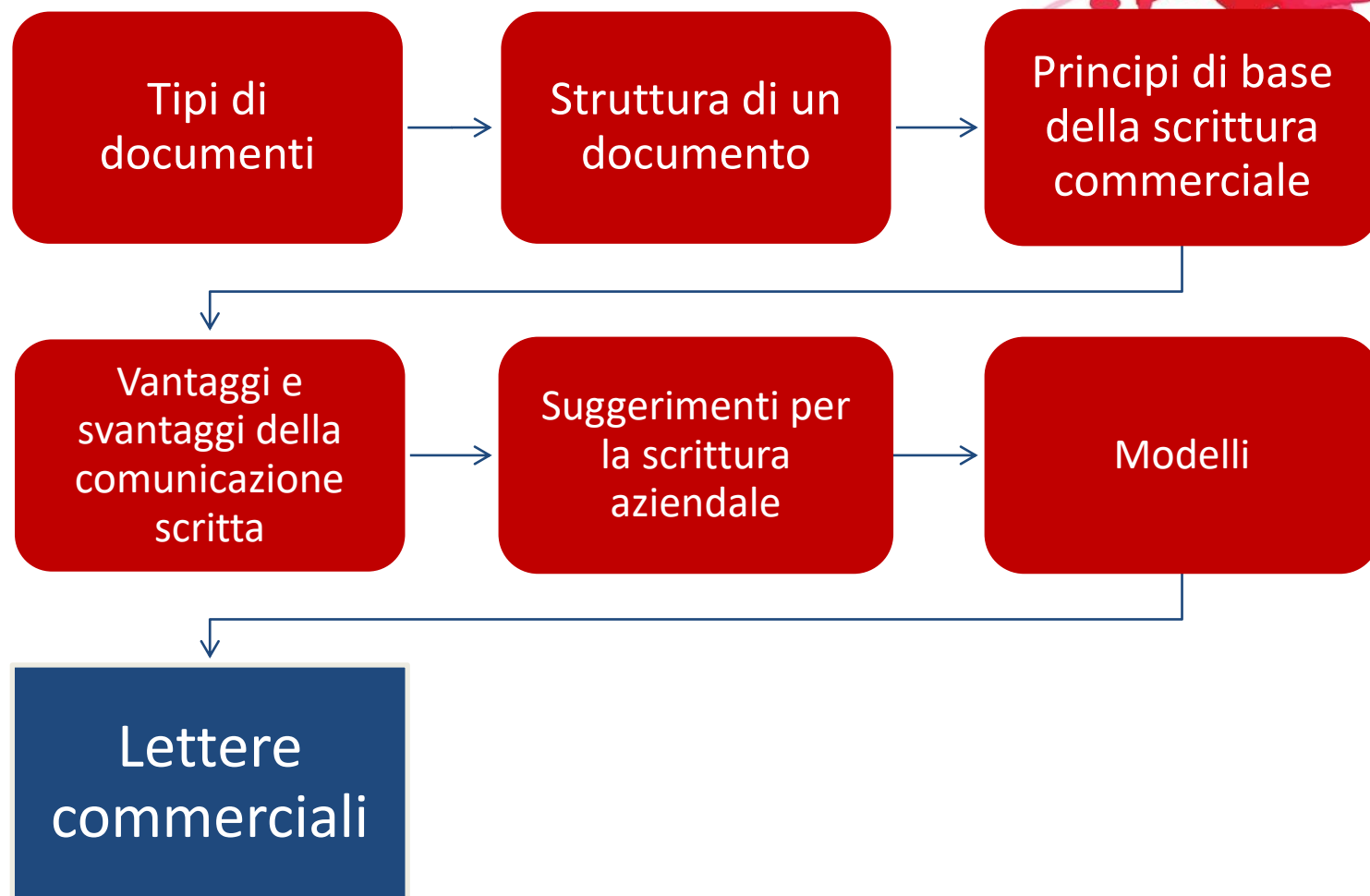
WA 4: Comunicazione scritta

3.4 Utilizzare le abilità di comunicazione scritta per produrre documenti di routine e non - redazione di relazioni: Parte A

- **LO3.13:** Dimostrare la capacità di ricordare i principi principali di forme efficaci di comunicazione scritta e dimostrare di saperli applicare in modo chiaro ed efficace per produrre semplici documenti di routine.
- **LO3.14:** Dimostrare la capacità di produrre una serie di documenti aziendali di routine (sulla base di modelli predefiniti).
- **LO3.15:** Dimostrare la capacità di comunicare per iscritto in ambito aziendale (usare termini commerciali, evitare il gergo, ecc.).



Mappa del percorso



Diversi tipi di documenti



Ordine del giorno



Verbale



Fax



Rapporto



Email



Lettera



Esistono diversi tipi di documenti:

- Posta
- Email
- Fax
- Verbale
- Siti web
- Annunci
- Contratti
- Newsletter

- Comunicati stampa
- Note
- SMS
- Lettera di interesse/motivazione
- Lettera di reclamo
- Lettera di ringraziamento
- Rapporto

Diversi tipi di documenti

Verbale

Il verbale immediato di una riunione o di un'udienza. In genere descrivono gli eventi e le discussioni della riunione.

Note

Una semplice spiegazione dei compiti, ecc.

SMS

Lo Short Message Service (SMS) è un servizio di messaggistica di testo componente dei sistemi di comunicazione telefonica, web o mobile, che utilizza protocolli di comunicazione standardizzati.

Lettere

- Lettera di interesse/motivazione
Una lettera di interesse viene solitamente inviata a potenziali datori di lavoro per esprimere interesse per una carriera nell'organizzazione. Può anche essere una lettera inviata da un potenziale cliente che esprime interesse per un servizio o un prodotto specifico.
- Lettera di reclamo
 - a) Le lettere di reclamo sono un modo efficace per esprimere la propria insoddisfazione riguardo a un servizio, un prodotto, ecc.
 - b) Sono meglio di un reclamo verbale, perché la parola scritta ha sempre più forza di quella verbale.

Lettera di ringraziamento

- Una lettera di ringraziamento è un modo efficace per esprimere un atteggiamento positivo nei confronti del cliente, sia interno che esterno.
- Una lettera di ringraziamento può essere:
 - Un biglietto di auguri
 - Un biglietto di Natale
 - Una lettera dopo un colloquio in cui si vuole esprimere il proprio entusiasmo.

Fax

- Il modo tradizionale di inviare documenti in modo rapido ed efficiente fino a poco tempo fa.
- Gradualmente sostituita dalla posta elettronica.

Memo

- Si tratta di una nota professionale che viene solitamente utilizzata come mezzo di comunicazione formale in azienda. I promemoria facilitano la registrazione di eventi o osservazioni su un argomento, o la comunicazione di norme e regolamenti nell'ambiente aziendale.

Rapporti

- Presentare contenuti mirati e salienti a un pubblico specifico.
- Spesso utilizzato per mostrare il risultato di un esperimento, di un'indagine o di una ricerca.
- Il pubblico può essere pubblico o privato, un individuo o il pubblico in generale.
- Utilizzato in ambito governativo, aziendale, educativo, scientifico e in altri campi.
- Diversi tipi di rapporti.
 - Economico e finanziario (tabelle, grafici, ecc.).
 - Dossier (immagini, ecc.).
 - Gestione delle prestazioni.

Struttura di un documento

La struttura del testo si riferisce ai modi in cui gli autori organizzano le informazioni nel testo.

1. Introduzione

2. Soggetto principale

3. Epilogo/ Conclusioni

Introduzione.

- il primo paragrafo di un documento di ricerca scritto, o la prima cosa che si dice in una presentazione orale
- Nella comunicazione scritta, l'introduzione:
 1. catturare l'attenzione del pubblico.
 2. fornisce informazioni di base sull'argomento.
 3. sviluppa l'interesse per l'argomento.
 4. guida il lettore verso il documento

Struttura di un documento

Corpo principale.

- Nel corpo principale di un documento si presentano le argomentazioni a favore dell'argomento che si sta trattando.
- A seconda del tipo di documento, potete presentare dati o informazioni a sostegno delle vostre argomentazioni.
- A seconda del tipo di documento, potete esprimere le vostre convinzioni e i vostri sentimenti.
- Nell'argomento principale si trova l'intera idea del documento.

Epilogo/ Conclusioni

- Di solito si tratta di una sezione di testo più breve che ha una duplice funzione:
 1. riassumere e riunire le principali aree trattate nello scritto, che potrebbe essere chiamato "guardare indietro" e
 2. per dare un commento o un giudizio finale in merito. Il commento finale può anche includere suggerimenti per il miglioramento e ipotesi sulle direzioni future.

Un documento ben scritto

Un documento ben scritto è come una buona musica: ha il giusto ritmo.

Cose da pensare prima di iniziare

- A chi sono destinate le informazioni.
- Cosa devono sapere.

Parole

- Parole semplici.
- Non più di un'idea in una frase.
- Idee concrete.
- Usate io, noi, voi.
- Usare il tempo presente.
- Non utilizzate gergo o parole lunghe e difficili.
- Se dovete usare una parola difficile, spiegate il significato.

Vantaggi della comunicazione scritta

- Facile da leggere.
- Visivamente accattivante.
- Conoscenza della materia.
- Rispetto per il lettore.
- Tecniche per gestire facilmente grandi insiemi di dati.
- Tono e parole appropriate
- Chi è il destinatario? Quanto deve essere formale/informale il documento?

Vantaggi della comunicazione scritta

- Facile da conservare
- Facile presentazione di argomenti complessi
- Registro permanente
- Prevenzione degli sprechi di tempo e denaro
- Utilizzo di riferimento
- Comunicazione efficace
- Informazioni corrette
- Minore possibilità di distorsione

Svantaggi della comunicazione scritta

- Costoso
- Tempo necessario
- Inutile per un analfabeta
- Difficile mantenere la segretezza
- Mancanza di flessibilità
- Ritardo nella risposta
- Ritardo nel processo decisionale
- Costi di registrazione
- Mancanza di relazione diretta
- Mancanza di chiarimenti e **correzioni** rapide

Facile da leggere

- Rendere un documento di facile lettura significa fornire informazioni scritte che siano più facili da capire. I documenti di facile lettura hanno frasi brevi e semplici e spesso utilizzano immagini.
- Un documento di facile lettura comprende:
 - Una struttura chiara.
 - Presentare le informazioni in modo efficace.
 - Spiegare al lettore cosa si intende.
 - Usare parole semplici.
 - Se necessario, utilizzare immagini.

Prima di scrivere le informazioni, chiedetevi sempre perché il lettore dovrebbe leggere il documento.

- Utilizzare le intestazioni
- Utilizzare intestazioni e piè di pagina.
- Prestate attenzione ai caratteri.
- Grassetto, corsivo, sottolineato: Quando si vuole enfatizzare una parola particolare all'interno dello stesso documento, bisogna **essere coerenti** nella scelta del corsivo o del sottolineato, evitando di usarli entrambi per lo stesso scopo all'interno dello stesso documento.

- Prestare attenzione alla giustificazione (sinistra, destra, centrata).
- Utilizzare gli elenchi.
- Utilizzate, ad esempio, elenchi numerati.
 1. Salite in macchina.
 2. Andare al negozio.
 3. Mettete la spesa nel carrello.
 4. Scappare senza pagare.
 5. Scherzo. Pagate sempre la vostra spesa.

- Siate precisi e accurati nella scrittura.
- Dovete sempre fare delle ricerche sull'argomento dello scritto.

Ad esempio, lavorate per un giornale locale come assistente e dovete trovare scrittori esperti in materia di responsabilità sociale delle imprese.

- Il modo migliore per svolgere il vostro compito è quello di familiarizzare con l'argomento.
- Un modo semplice per iniziare è cercare su Google il significato di responsabilità sociale d'impresa.

Rispettare il lettore

Siate consapevoli del vostro pubblico e rispettate i suoi limiti.

Cercate di capire i loro:

- Esigenze.
- Contesto.

Ad esempio, state scrivendo una cartolina di Natale per il vostro amministratore delegato, che è molto più anziano di voi.

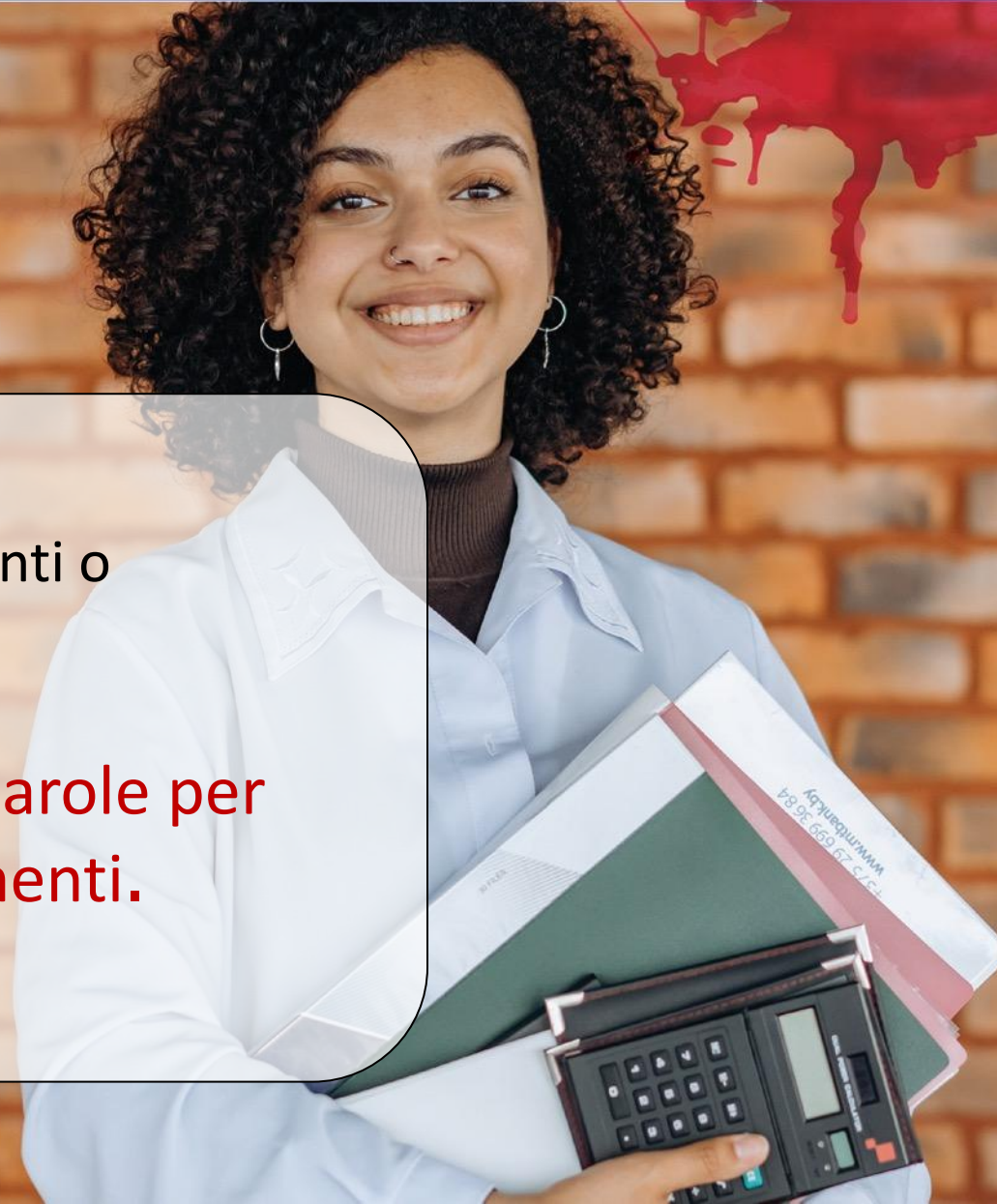
In questo caso, la scrittura deve essere educata e formale.

Utilizzare tecniche diverse per presentare diversi tipi di informazioni

Documento normale

Esprimere idee, sentimenti o argomenti.

A volte bastano poche parole per esprimere grandi sentimenti.



Utilizzare tecniche diverse per presentare diversi tipi di informazioni

Tavoli

Un buon metodo di visualizzazione dei dati



	2012	2013	2014
Revenue	\$ 87,664,995	\$ 97,623,968	\$112,404,011
Employee	\$ 24,538,210	\$ 27,033,254	\$ 30,443,058
Operating lease	\$ 6,282,444	\$ 7,870,439	\$ 8,846,096
Utilities	\$ 2,966,408	\$ 3,362,529	\$ 3,506,816
Raw materials	\$ 35,888,018	\$ 37,970,315	\$ 42,697,103
Profit after tax	\$ 7,650,881	\$ 9,545,691	\$ 13,777,555
Current liabilities	\$ 13,671,383	\$ 16,466,529	\$ 18,022,994
Non current L	\$ 1,248,815	\$ 1,396,850	\$ 968,634
Total liabilities	\$ 14,920,198	\$ 17,863,379	\$ 18,991,628
Current assets	\$ 35,683,730	\$ 44,883,539	\$ 57,590,345
Non current A	\$ 11,469,076	\$ 12,667,007	\$ 13,419,204
Total assets	\$ 47,152,806	\$ 57,550,546	\$ 71,009,549
ROE	23.74	24.05	26.49
Profit/Revenue	8.73%	9.78%	12.26%
Revenue/Assets	1.86	1.70	1.58
Assets/Equities	1.46	1.45	1.37
C bank borrowings	\$ 106,488	\$ 110,943	\$ 116,412
NC bank borrowings	\$ 870,178	\$ 771,599	\$ 674,582
Total bank borrowings	\$ 976,666	\$ 882,542	\$ 790,994
Net cash from ops	\$ 10,121,169	\$ 12,859,340	\$ 16,330,112
PPE investments	\$ (5,628,006)	\$ (2,702,475)	\$ (3,558,494)
FCF	\$ 4,493,163	\$ 10,156,865	\$ 12,771,618
FCF/equity	13.9%	25.6%	24.6%
FCF/revenue	5.1%	10.4%	11.4%

€ (mil)	2007	2008	2009
Gross revenue/sales	17,542	17,063	17,473
Operating/trading income	2,568	3,449	2,578
Net income	1,948	2,656	1,792
Shareholders' equity	11,560	13,619	13,598
Long-term debt	2,507	2,583	2,742
Market capitalisation	36,330	59,759	45,609
Employees (number)	67,662	63,358	64,643

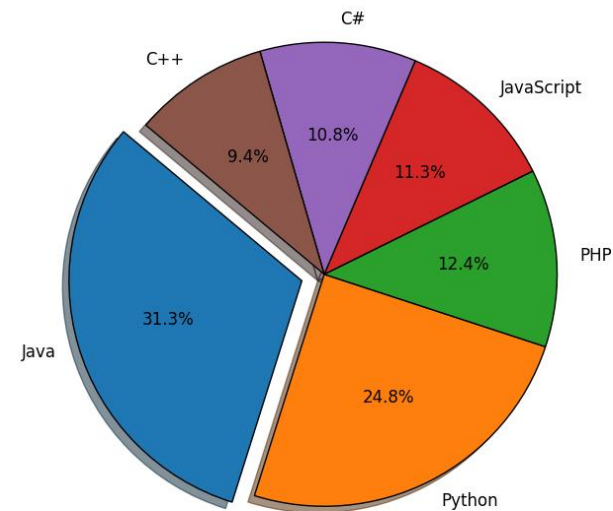
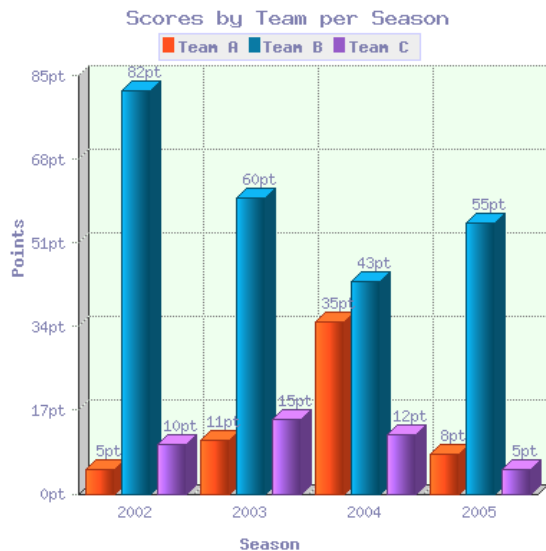
Who we represent ?	
To whom?	
Our strength?	
Customer needs?	
Loyal customer?	
How we can keep the customer satisfied ?	

Utilizzare tecniche diverse per presentare diversi tipi di informazioni

Grafici/grafici/informatici

Soprattutto quando si tratta di analisi di grandi quantità di dati.

- Facile da leggere.
- Visivamente accattivante.
- Gestite facilmente grandi insiemi di dati grazie alle icone con chiave.



Immagini

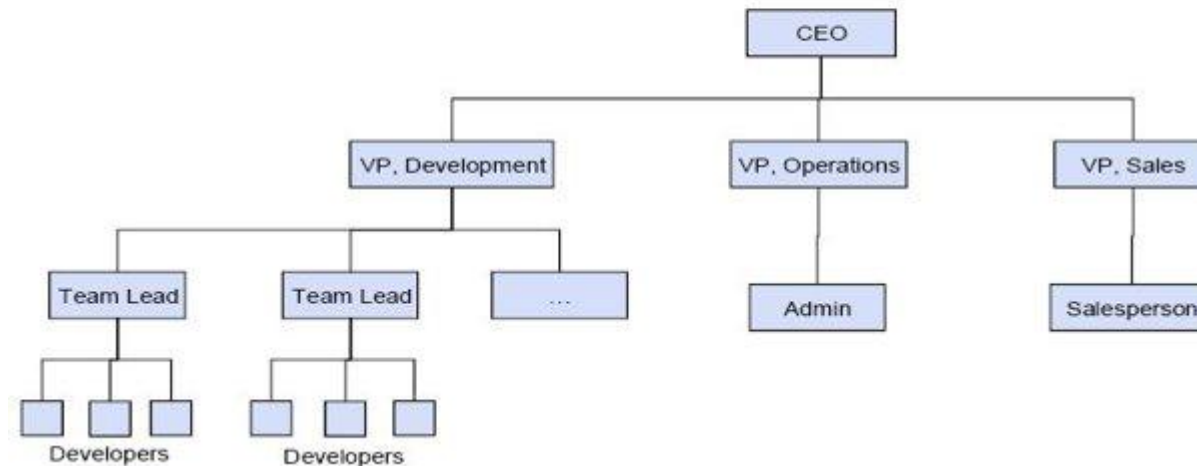
- Per rendere un documento più attraente
- Facile da leggere.
- Visivamente accattivante.
- Per mostrare qualcosa (ad esempio un prodotto)

Utilizzare tecniche diverse per presentare diversi tipi di informazioni

Diagrammi

Per rendere facilmente comprensibile una struttura complessa
Ad esempio, l'organigramma

Traditional Org Chart



Il pubblico è importante!

È il tuo capo?

Tono di scrittura formale.

I tuoi colleghi?

È opportuno un tono professionale ma meno formale.

I tuoi amici?

Tono di scrittura informale.

Un estraneo?

Tono di scrittura formale.

Un servizio pubblico?

Tono di scrittura formale.

Siate assertivi e schietti.

Siate assertivi e schietti nella vostra scrittura commerciale. I clienti e i potenziali clienti non si fidano di chi scrive in modo evasivo.

Evitare i pregiudizi di genere.

- Evitate i sostantivi e i pronomi di genere nella vostra scrittura aziendale.
- È più appropriato e "politicamente corretto" usare invece parole di genere neutro.

Ad esempio, "chairperson" invece di "chairman"; "humanity" invece di "mankind"; "he/she" invece di "he" quando ci si riferisce a entrambi i sessi, oppure passare alla forma plurale "they".

- I sostantivi e i pronomi di genere neutri fanno sentire tutti inclusi.

Evitare l'uso di gergo e parole d'ordine.

Evitate l'uso di gergo (scrittura tecnica altamente specializzata) o di parole d'ordine (parole alla moda utilizzate principalmente per impressionare i non addetti ai lavori) nella vostra scrittura aziendale.

Corrispondenza con clienti stranieri.

La corrispondenza commerciale con clienti stranieri richiede molta attenzione. Esprimetevi in termini brevi, semplici e concisi.

Suggerimenti per la scrittura aziendale

- Meno è meglio
- Scrivere una volta, controllare due volte.
- Prestare particolare attenzione a nomi, titoli e generi.
- Salvare i modelli.
- Siate professionali, non necessariamente formali.

Le 5 W (e la H)

- Cosa?
- Dove?
- Perché?
- Quando?
- Chi?
- Come?

Invito all'azione.

Non date troppe scelte.

Cosa c'è per i vostri lettori?

Uso di parole "magiche"

Una serie di parole e frasi che possono aiutarvi a esprimere la vostra opinione in modo efficace ed efficiente e, allo stesso tempo, a promuovere la vostra immagine di professionisti.

Servizio clienti
Orientamento al cliente
Visione
Positivo
Strategia
Comunicazione
Competitività
Equilibrio
Benefici
Organizzato
Servizio
Successo
Interessante

Unico
Qualità
Quantità
Popolare
Fantastico
Sicuro
Segreto
Dinamico
Personale
Professionale
Maneggevole
Utile
Leader

Scrittura d'impresa: Parole da usare

Ordine del giorno	Obiettivo
Vantaggio	Partecipare
Benefici	Processo
Calcolare	Programma
Sviluppare	Struttura
Stima	Obiettivo
Incentivo	Grazie
Investire	
Mantenere	
Negoziare	



words
have
power

Modelli di documento

Utili **punti di partenza** per documenti standard, perché è possibile presentarli con layout, grafica e testo.

Ad esempio, se si prepara una rivista mensile, si può creare un modello che contiene il layout di un numero tipico, comprese le griglie, le pagine principali, le cornici segnaposto, i livelli e qualsiasi grafica o testo standard.

Perché utilizzare un modello

Standardizzazione e coerenza in ufficio:

- La struttura.
- I caratteri.
- L'uso dei loghi.

Alcuni modelli sono già pronti per diversi software (ad esempio, Microsoft Word) o le aziende ne sviluppano di propri.

Modello: Lettera di scuse

[Nome]

[Indirizzo stradale]

[Città, CAP]

16 ottobre 2023

[Nome del destinatario]

[Titolo]

[Nome della società]

[Indirizzo stradale]

[Città, CAP]

Gentile [Nome del destinatario],

Mi dispiace sapere che il nostro tessuto per tappezzeria non si indossa come dovrebbe. Abbiamo ricevuto solo complimenti per questa linea di materiali, quindi anch'io sono perplesso.

La nostra responsabile delle vendite della costa occidentale vi contatterà nei prossimi giorni o due. Vorrei che venisse nel vostro ufficio per ispezionare i mobili di persona. Allo stesso tempo, la prego di tenere a portata di mano una copia della fattura originale e il nome del suo fornitore.

Sosteniamo il nostro tessuto e vogliamo risolvere questa situazione rapidamente. Vi terremo informati sul prosieguo delle nostre indagini.

Cordiali saluti,

[Il tuo nome]

[Titolo]

Modello: Newsletter

MONTHLY NEWSLETTER

JANUARY 2030 / VOL. 001



Creative Business Idea for Better Future

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

TOP NEWS

Business Idea the Better Future

Idea for Better on Future

Newsletter for Future

Business Title for Better

Your way to success

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

Idea for Better Futur

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis





Mr. James Restovino
Crystal Cleaning Inc.
433 West Virginia Avenue
Albany, NY 56890

September 31, 2023

Dear Mr. James Restovino,

This letter is to inform you that as of January 1, 2023, we will no longer be using your cleaning services for our hotel chain. Please accept this letter as the official advanced notification specified in our contract.

We are terminating our contract due to a major change in our business strategy. Although I am pleased with Crystal Cleaning's service, this change is necessary for us in light of the direction we are moving in.

We recognize that you have been our go-to cleaning company for the past three years. We appreciate your high standards and attention to detail. We expect to maintain the bar your organization has set as we move forward.

Thank you, and if you have any questions regarding this contract termination letter, please call me at **518-505-5587**.

Sincerely,



Meena Massan
Morocco Hotel Group
Business Development Manager
518-915-7889



Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

1. Nome e indirizzo dell'organizzazione

2. Data di emissione

3. Introduzione

4. Oggetto della lettera

5. Parte principale

6. Firma



Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Include.

Il nome dell'organizzazione
cioè MMC Ltd

L'indirizzo
cioè 16, via Imvrou.

Il codice postale
cioè 1050

La città
cioè Nicosia

Il Paese
cioè Cipro

Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Giorno/Mese/Anno

14/12/2023

Oppure

Mese/Giorno/Anno

cioè il 14/12/2023

Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Iniziare con.
Gentile signore/signora

Chiudere con.
Fedelmente
Cordiali saluti

Siate precisi, gentili e informativi.

Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Si può utilizzare un box oggetto, che fornisca al lettore una breve introduzione sul contenuto del documento.

Fate attenzione agli errori di ortografia.

Attenzione ai ricevitori.

E-LEARNING

Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Corpo principale

Un'analisi e una discussione del problema o dell'argomento. Quando il compito è quello di discutere un determinato argomento, il corpo principale conterrà argomenti oggettivi basati sulle fonti scelte.

Struttura: Dipende dall'argomento; può essere strutturata cronologicamente, tematicamente o come argomentazione a favore e contro.

Alcuni punti chiave per scrivere una lettera commerciale ben strutturata

Chiudere con.

"Cordiali saluti" (quando non ci si rivolge al destinatario per nome o non si conosce personalmente la persona - più formale).

"Cordiali saluti" (quando il destinatario si rivolge a voi per nome o vi conosce in qualche modo - leggermente meno formale).

Nome, cognome e qualifica.

Inizio

- Gentile direttore del personale.
- Gentile signore o signora
- Caro Dr, Mr, Mrs, Miss o Ms Smith: **MOLTO IMPORTANTE:** usate Ms per le donne, a meno che non vi venga chiesto di usare Mrs o Miss.
- Caro Frank

Riferimento

In riferimento al vostro annuncio sul *Times*, alla vostra lettera del 23 marzo, alla vostra telefonata di oggi, ecc. Grazie per la lettera ricevuta il 5 marzo.

Chiusura/Firma

- Cordiali saluti
- (Cordiali saluti
- I migliori auguri, i migliori saluti, ecc.

La ragione della scrittura

Sto scrivendo a...

- informarsi su...
- scusarsi per...
- confermare...

Richiesta

- Non è che potresti...?
- Vi sarei grato se poteste...

Accettare le richieste

- Sarei lieto di...

Dare cattive notizie

- Purtroppo, ...
- Temo che...

Allegare i documenti

- Allego...
- Si prega di trovare in allegato...
- All'interno troverete...

Osservazioni conclusive

- Grazie per il vostro aiuto
- Non esitate a contattarci nuovamente se possiamo assistervi in qualche modo/ se ci sono problemi/ se avete domande.

Riferimento al contatto futuro

Non vedo l'ora di...

- a risentirci presto.
- incontrarti martedì prossimo.
- Ci vediamo giovedì prossimo.

Evitare l'uso di parole "furbette"

Le parole "furbette" come "sembra", "forse", "apparentemente", "di solito" danno l'impressione che siate insicuri o insinceri.

Ad esempio, "Sembra che forse riusciremo a tenere la nostra riunione lunedì" può essere scritto meglio come: 'Avremo la nostra riunione lunedì'.

Dateline nella corrispondenza commerciale

Scrivete per esteso la data della vostra corrispondenza commerciale.

Ad esempio, scrivere 1 agosto 2006, *non* 1 agosto 2006; 1 agosto 2006; o 8-1-06.

Lettera commerciale - Esempio

Casa del formaggio di Ken 23 ottobre 2017
34 Chatley Avenue
Seattle, WA 98765
Tel: 12345678
Fax: 12345667
Email: arres@mmc.com

Fred Flintstone
Responsabile vendite
Specialisti del formaggio Inc.
456 Rubble Road
Rockville, IL

Caro signor Flintstone.

In riferimento alla nostra conversazione telefonica di oggi, le scrivo per confermarle l'ordine di: 120 x Cheddar Deluxe Rif. n. 856. L'ordine sarà spedito entro tre giorni tramite UPS e dovrebbe arrivare al vostro negozio in circa 10 giorni.

Vi preghiamo di contattarci nuovamente se possiamo aiutarvi in qualche modo.

Cordiali saluti.
Arres Thomson
Direttore di Ken's Cheese House

Caro Xxxxx.

La sua candidatura per la posizione: [XXXX]

Codice posizione: [xxxx]

Desideriamo ringraziarvi per l'interesse dimostrato nei confronti di MMC Ltd e dei servizi da noi offerti.

Mi riferisco alla posizione di **[Assistente personale del manager]** per la quale ha presentato domanda e desidero informarla che la sua assunzione non è stata possibile.

Vi preghiamo di notare che conserveremo il vostro CV nei nostri archivi e vi contatteremo se ci sarà la possibilità di una futura collaborazione.

Le auguriamo di avere successo nella sua carriera.

Cordiali saluti.

Xxxxx Xxxxx

Direttore *delle risorse umane*

MMC LTD

Lettera di reclamo, Esempio:

Your Address
Your City, State, Zip Code
Date

Name of Contact Person, if available
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division (If you have no specific contact.)
Street Address
City, State, Zip Code

Dear (Contact Person):

Re: (account number, if applicable)

On (date), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location, date and other important details of the transaction).

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

To resolve the problem, I would appreciate your (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.) Enclosed are copies (do not send originals) of my records (include receipts, guarantees, warranties, canceled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)

- describe purchase

- name of product, serial number

- include date and place of purchase

- ask for specific action

- enclose copies of documents

- state problem

- give history

- allow time for action

- state how you can be reached

Lettera di reclamo

Lettera di gestione dei reclami, esempio

Batterie Everlong
171 Berkley Road
Oklahoma
Tel/Fax XXXXXXXX

Signor Klitou
Addetto agli acquisti
Beni di fortuna
317 Strada del frutteto
Oklahoma

8 settembre 2011
Caro signor Klitou,

Numero d'ordine 2639/L

A seguito della nostra conversazione telefonica, vi preghiamo di accettare le nostre sincere scuse per l'errore commesso dalla nostra azienda nell'evasione del vostro ordine n. 2639/L di lunedì 5 settembre 2011. 2639/L di lunedì 5 settembre 2011.

Come abbiamo detto durante la nostra discussione, lei ha ordinato 12.000 batterie Premium Ultra a lunghissima durata, ma il nostro ufficio spedizioni ne ha inviate 1.200. Questo è dovuto a un errore di battitura. Ciò è dovuto a un errore di battitura. Il resto delle 10.800 batterie è stato spedito questa mattina al vostro negozio tramite corriere espresso e arriverà entro venerdì 16 settembre 2011.

Appreziamo la vostra attività e pertanto desideriamo offrirvi uno sconto del 10% sul vostro prossimo ordine. Saremo lieti di ricevere i vostri ulteriori ordini.
Cordiali saluti,

La lettera commerciale perfetta.

- Include un'introduzione, una parte principale e una conclusione.
- Raggiunge il suo obiettivo
- Ha punti chiave
- È ben strutturato (titoli, punteggiatura)
- Ha un "ritmo" quando lo si legge
- Ha un impatto positivo sul lettore

LOGO

Memo

To: Recipient Name
From: Your Name
CC: Other recipients

Subject: Memo for Christmas Break

We are announcing with excitement that the company has planned to celebrate Christmas with zeal and zest. Therefore, I would like to announce to all of you that there will be a Christmas break on the said dates.

We wish the entire staff of the company the best Christmas break.

Sincerely,
[Name Here]

STREET ADDRESS, CITY, STATE ZIP CODE
T: TELEPHONE W: WEBSITE



Uso in azienda...quindi

- Più informale.
- Solitamente viene utilizzato all'interno dell'azienda per informare i colleghi su diverse questioni.

Quando scrivete un promemoria, utilizzate i seguenti dettagli.

- **Da:** (persona o gruppo che invia il promemoria).
- **A:** (persona o gruppo a cui è indirizzata la nota).
- **RE:** (l'oggetto della nota; dovrebbe essere in **grassetto**).

Esempio di promemoria

Da: Direzione

A: Personale di vendita dell'area nord-occidentale

RE: Nuovo sistema di reporting mensile

Vorremmo illustrare rapidamente alcune delle modifiche apportate al nuovo sistema di rendicontazione delle vendite mensili di cui abbiamo discusso nella riunione straordinaria di lunedì.

Prima di tutto, vorremmo sottolineare ancora una volta che questo nuovo sistema vi farà risparmiare molto tempo nella rendicontazione delle vendite future. Ci rendiamo conto che siete preoccupati per la quantità di tempo che vi sarà inizialmente richiesta per inserire i dati dei vostri clienti. Nonostante l'impegno iniziale, siamo certi che tutti voi apprezzerete presto i vantaggi di questo nuovo sistema.

Esempi di documenti - EMAIL



Alcuni suggerimenti per l'utilizzo delle e-mail:

- Non è necessaria un'intestazione (il vostro indirizzo, il loro indirizzo e la data).
- L'oggetto è fondamentale. Utilizzate un **oggetto descrittivo**.
- Nessun indirizzo di posta elettronica inappropriato o sciocco; utilizzare un indirizzo professionale.
- Formattazione semplice
- Allineamento a sinistra del testo;
- Evitare la formattazione speciale e le tabulazioni.

- Mantenete l'email a meno di 80 caratteri
- Evitate gli allegati, a meno che il destinatario non abbia richiesto o si aspetti un allegato.
- Se il nome della persona non è noto, rivolgetevi al suo titolo, ad esempio: "Caro direttore delle risorse umane".

A: Tutti i dipendenti

Da: Maria

Oggetto: Politica relativa ai giorni festivi

Data: 16 gennaio 2xxx

Vorrei informarvi che dovrete comunicarci le vostre vacanze estive annuali entro e non oltre il 15 giugno.

Per qualsiasi domanda non esitate a contattarmi.

Saluti,

Maria Nicolaou

Dipartimento HR, Coordinatore HR

Assignment 1

Creative demonstration of your writing skills.

1. Prepare a presentation presenting a poster for the principles of written communication.
2. The presentation should last about five minutes.
3. Each presentation will be assessed based on the following factors (on scale of 1-5):
 - In depth understanding of principles of written communication.
 - Quality of the poster

Notes:

1. You are encouraged to adopt a holistic approach to the issue of business writing and to compose your presentation and poster in a creative way.
2. You should focus on the following main principles:
 - Easy to read/clarity
 - Visually appealing
 - Knowledge of the subject
 - Respect to the reader
 - Data handling techniques
 - Use of appropriate tone
 - Who is the receiver? How formal or informal the document should be?

Assignment 2

Making an order

You will receive an email from your boss. Your task is to make the appropriate order based on predefined templates.

Assignment 3

Writing appropriately

You are provided with a letter.

You are asked to format it into a professional form.

Check:

1. Grammar or spelling mistakes
2. The structure
3. The tone
4. Formal/informal
5. Clarity of key points

The letter is available in Moodle under the Unit 3.4. Part A activities section.

Download the letter, format it as required and upload it formatted to the same location.

Domande di riepilogo

- Descrivere i diversi tipi di documenti che possono essere utilizzati sul lavoro.
- Elencare vantaggi e svantaggi della comunicazione scritta.
- Descrivere la struttura di base della comunicazione scritta e il contenuto di ciascuna parte.
- Descrivere i diversi formati in cui il testo può essere presentato a seconda del tipo e della quantità di informazioni del documento specifico.
- Descrivete la procedura da seguire per produrre vari tipi di documenti aziendali di routine sulla base di modelli predefiniti.
- Spiegare cosa si intende con l'espressione "scrivere in ambito aziendale".

Consigli per la scrittura commerciale.

Siate assertivi e schietti.

Evitare i pregiudizi di genere.

Evitare l'uso di gergo e parole d'ordine.

Scrivere una volta, controllare due volte.

Prestare particolare attenzione a nomi, titoli e generi.

Salvare i modelli.

Siate professionali, non

necessariamente formali.

Ricordare le 5 W (e la H)

Cosa?

Dove?

Perché?

Quando?

Chi?

Come?

Immagini

- Per rendere un documento più attraente
- Facile da leggere.
- Visivamente accattivante.
- Per mostrare qualcosa (ad esempio, un prodotto)

Il pubblico è importante!

È il tuo capo?

Tono di scrittura formale.

I tuoi colleghi?

È opportuno un tono professionale ma meno formale.

I tuoi amici?

Tono di scrittura informale.

Un estraneo?

Tono di scrittura formale.

Un servizio pubblico?

Tono di scrittura formale.



BEN FATTO

Avete completato l'Unità 3.4 - Parte A



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

