



Guerra Edizioni

L'ITALIANO IN AZIENDA

giovanna pelizza marco mezzadri



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 **Rete!**



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

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*La lettera formale:
la lettera di accompagnamento
a un curriculum
1) Le intestazioni
2) La busta*

*Gli usi del presente
indicativo
Il passato prossimo*

Il colloquio perfetto

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*La lettera informale
La lettera formale:
- impostazione
La circolare informativa via posta*

*Gli usi dell'imperfetto
indicativo
Stare+gerundio*

*Presentazioni:
facciamo il punto*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*Richiesta di informazioni
via posta e via fax
Il fax
Formule di conclusione*

I pronomi

Culture a confronto

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*La risposta alla richiesta
di informazioni
I fax di conferma*

Gli usi del futuro

Questioni di tempo

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*La richiesta informale di
informazioni via mail*

Condizionale presente

*Cercando notizie
sull'Italia*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*Il preventivo
La lettera di ordine
L'e-mail*

*Imperativo
Imperativo con pronomi*

*Facciamo due
chiacchiere*

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

*La risposta all'ordine
(conferma e impossibilità)**Comparativi e superlativi**Euroenglish*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*I pagamenti
Rapporti con le banche**Pronomi relativi
Aggettivi e pronomi
interrogativi**Gesti*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*Spedizioni e trasporti**Futuro anteriore
Trapassato prossimo**Status symbol*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*La lettera di reclamo
La risposta al reclamo, soluzioni**Congiuntivo presente**Questione di toni*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*Solleciti e recupero crediti
La fattura
L'assicurazione**Congiuntivo imperfetto**L'ospite perfetto*

Corrispondenza commerciale

Grammatica

La cultura degli affari

*Iniziare e concludere
una lettera formale**Periodo ipotetico**Italiani in viaggio*

