



GUIDA VELOCE ALL'ITALIANO

AL TELEFONO



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

TEMA	ESPRESSIONI	TEMA	ESPRESSIONI	
RISPONDERE	Pronto, sono il Signor Sebastian Bauer. Industrie Brandlmayer, sono Julia Berger. Simon Schmid, Servizio Clienti. Come posso aiutarLa? / Cosa posso fare per Lei? / Prego, mi dica. Chi debbo annunciare? / Chi debbo dire?	LASCIARE UN MESSAGGIO	Desidera lasciare un messaggio? Posso riferire io al Signor / alla Signora Benni? Potrebbe chiedere al Signor / alla Signora Benni di richiamarmi? Avrei urgente bisogno di parlare con il Signor / la Signora Benni del contratto di manutenzione. Il Signor / la Signora Benni ha il Suo numero di telefono / cellulare? Potrebbe dirmi quando il Signor / la Signora Benni è disponibile? Dirò al Signor / alla Signora Benni che Lei ha chiamato. Non si preoccupi Signor Eder, farò in modo che il Signor / la Signora Benni riceva il suo messaggio.	
PRESENTARSI	Quando si telefona a qualcuno per la prima volta: Pronto? Sono il Signor Tobias Fuchs della Ditta Baffarel. Pronto? Qui parla Lara Wagner. Quando si telefona ad un amico o collega: Pronto? Ciao sono Lukas.	DIFFICOLTÀ	Mi scusi, non ho capito, può gentilmente ripetere? Potrebbe parlare più lentamente per favore? Potrebbe parlare più forte per favore? Le dispiace sillabare il nome per cortesia? Mi dispiace, purtroppo la linea è disturbata. AL TELEFONINO Mi dispiace, la mia batteria è quasi vuota. La sento / Ti sento malissimo, la linea è molto disturbata. Mi dispiace ma non posso parlare al momento, sono sul treno.	
MOTIVO DELLA CHIAMATA	Chiamo per quanto riguarda la riunione di venerdì prossimo... Avrei una domanda riguardo i vostri termini di manutenzione. Posso rivolgermi a Lei per quanto riguarda...? Pronto? Lei mi ha cercato stamattina, cosa posso fare per Lei?	INOLTRE UNA RICHIESTA	Sa/sai per caso se...? Potrei chiederti/Le di...? Immagino Lei...? Mi chiedevo se Lei potesse...? Le dispiacerebbe se...?	
RICHIEDERE UN TRASFERIMENTO DI CHIAMATA	Pronto? Posso parlare con Anna Winkler per cortesia? Il Signor David Steiner è disponibile in questo momento? Pronto? Mi può passare l'interno 8451 per favore? Posso parlare con il/la responsabile del reparto vendite aziendali?	CONTROLLARE UN'INFORMAZIONE	Scusi, ha detto cuGina o cuCina? Allora, l'indirizzo è Favoritenstrasse 61, giusto? Le Posso rileggere l'indirizzo?	
METTERE IN COMUNICAZIONE	Attenda in linea prego, controllo se il Signor / la Signora Benni è nel suo ufficio. Resti in linea, glielo / gliela passo subito. Posso sapere di che cosa si tratta? Attenda un istante, le passo il Signor / la Signora Benni.	SEGRETERIA TELEFONICA	Risponde la segreteria telefonica di Lena Weber. In questo momento non sono raggiungibile, ma potete lasciare un messaggio dopo il segnale acustico e vi richiamerò al più presto. Grazie.	
SALUTI	Mi fa piacere sentirLa / risentirla. Senta, avrebbe un momento? (Lei) Senti, avresti un momento? (tu) Come sta? (Lei) Come stai? (tu) Come vanno gli affari? Disturbo? La disturbo? Chiamo in un momento opportuno o richiamo in un altro momento? Come vanno le cose?	LASCIARE UN MESSAGGIO	Pronto, David, sono Felix. Sono le 10 in punto e ti chiamo per sapere se saresti libero per incontrarci venerdì. Potresti richiamarmi / potrebbe richiamarmi? Mi trovi / Mi trova al numero 367-8925 fino alle 5 di oggi pomeriggio. Ci sentiamo più tardi. Grazie e arriverci / arriverdLa.	
NON DISPONIBILE	Mi dispiace, ma in questo momento il Signor / la Signora Benni non è disponibile / non è raggiungibile Il Signor / la Signora Benni è in riunione al momento / non è in ufficio al momento / è su un'altra linea al momento. Mi dispiace, la linea è occupata. Vuole richiamare più tardi? Desidera lasciare un messaggio? Il Signor / la Signora Benni può richiamarLa tra mezz'ora? Posso esserLe d'aiuto? Vuole dire a me? / Mi dica pure.	SILLABARE AL TELEFONO: L'ALFABETO FONETICO		
		A Ancona	J Jolly	R Roma
		B Bologna	K Kiev	T Torino
		C Catania	L Livorno	U Udine
		D Domodossola	M Milano	V Verona
		E Empoli	N Napoli	W Washington
		F Firenze	O Otranto	X Xilofono
		G Genova	P Palermo	Y York
		H Hotel	Q Quaderno	Z Zurigo
		I Imola		



GUIDA VELOCE ALL'ITALIANO

SCRIVERE UNA MAIL



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

TEMA	ESPRESSIONI	TEMA	ESPRESSIONI																											
L'INTESTAZIONE	<p><u>Quando non si conosce il nome del ricevente:</u> Egregio Signore, / Egregia Signora,</p> <p><u>Quando si scrive a un recipiente che si conosce:</u> Formale: Gentilissimo Signore, / Gentilissima Signora, Gent. Signor Rossi, / Gent. Signora Rossi, Spettabile, / Spett.le Ditta (nome dell'azienda), Alla cortese attenzione di / Alla C.Att.ne di / Alla C.A. di (nome del recipiente) Sig. o Signore / Sig.ra o Signora / Avv. o Avvocato / Ing. o Ingegnere / Dott. o Dottore</p> <p>Informale: Caro Tobias, <u>Quando si scrive a un gruppo:</u> Cari colleghi, / Care colleghe, A tutto il Personale,</p>	<p>FORNIRE UNA SPIEGAZIONE</p> <p>Le invio la seguente per esprimere la nostra posizione riguardo la vostra proposta di collaborazione. Vorrei fornire alcuni chiarimenti riguardo la bozza di contratto. Le invio alcune informazioni supplementari sul nostro piano aziendale. Vorrei chiarire la nostra posizione per quanto riguarda i cambiamenti precedentemente discussi al telefono.</p>																												
	<p>FRASI DI INIZIO / DI APERTURA</p> <p>In risposta alla Sua / Vostra lettera / mail / telefonata del 15 marzo (risposta a una precedente comunicazione = follow up) Come da accordi / come anticipato via telefono mail / fax (dopo un precedente accordo sull'invio di una lettera / mail = follow up) In riferimento alla Sua / Vostra richiesta (rispondere a una richiesta fatta in precedenza) Con la presente si comunica quanto segue:... In allegato invio la lista dei prezzi... Con la presente, desidero chiedere informazioni sui prezzi... Un breve messaggio per confermare il nostro meeting di domani alle ore... Un breve messaggio per informarLa / informarvi della riunione / assemblea che si terrà la prossima settimana... Alcuni brevi commenti sulla Sua proposta... Con la presente desidero informarLa che non potrà essere presente al seminario della prossima settimana.</p>	<p>PRENDERE ACCORDI</p> <p>Sarei lieto / a di organizzare un'escursione / un giro per Lei. Lei è disponibile questo venerdì? O che ne dice di martedì? / Preferisce martedì? Ci sarà qualcuno ad accogliermi all'aeroporto? Vuole che La vengo a prendere alla stazione? Vorrei confermare il nostro meeting giovedì alle ore 3 del pomeriggio. Alle 9 è perfetto. È un orario conveniente anche per Lei?</p>																												
OGGETTO DELLA MAIL	<p>ACRONIMI / ABBREVIAZIONI COMUNI PER SMS E EMAIL:</p> <table border="0"> <tr> <td>ki</td> <td>chi</td> <td>qnt</td> <td>quanto</td> </tr> <tr> <td>ke</td> <td>che</td> <td>qnd</td> <td>quando</td> </tr> <tr> <td>xro</td> <td>però</td> <td>xke</td> <td>perché</td> </tr> <tr> <td>cs</td> <td>cosa</td> <td>dp</td> <td>dopo</td> </tr> <tr> <td>dom</td> <td>domanda</td> <td>grz</td> <td>grazie</td> </tr> <tr> <td>risp</td> <td>risposta</td> <td>prg</td> <td>prego</td> </tr> <tr> <td>rit</td> <td>ritardo</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	ki	chi	qnt	quanto	ke	che	qnd	quando	xro	però	xke	perché	cs	cosa	dp	dopo	dom	domanda	grz	grazie	risp	risposta	prg	prego	rit	ritardo			<p>FORNIRE LE PROPRIE SCUSE</p> <p>La prego di accettare le nostre scuse per questo equivoco / malinteso. Vorrei offrire le mie / nostre scuse per l'errore commesso e per assicurarLa che non succederà più. Mi auguro che questo equivoco / malinteso non abbia causato troppo disagio. Ci scusiamo per il disagio causato da questo equivoco / malinteso. Sono desolato per non aver potuto incontrarLa durante la Sua visita. Ci dispiace dovervi informare che il contratto di appalto è stato assegnato a un'altra ditta / azienda.</p>
		ki	chi	qnt	quanto																									
ke	che	qnd	quando																											
xro	però	xke	perché																											
cs	cosa	dp	dopo																											
dom	domanda	grz	grazie																											
risp	risposta	prg	prego																											
rit	ritardo																													
<p>INOLTARE UNA RICHIESTA</p> <p>Potrebbe gentilmente confermare il Suo ordine contrassegnato con il numero 3B9G7S/3 del 23 maggio? Le sarei molto grato se potesse inviarmi l'aggiornamento del programma appena Le è possibile. Avrebbe tempo per incontrarci / per avere un meeting la prossima settimana? Sarei interessato ad avere ulteriori informazioni sulle vostre attività commerciali. Avrei un problema: potrebbe aiutarmi?</p>	<p>ALLEGATI</p> <p>Le invio il modulo allegato come da Lei richiesto. Ho allegato la versione più recente della mia relazione / del mio resoconto. Le invio l'ordine del giorno in allegato.</p>																													
INOLTARE UNA RICHIESTA	<p>RINGRAZIARE</p> <p>La ringrazio molto per la Sua lettera informativa. La ringrazio per la sua comprensione / cooperazione. Grazie infinite per la sua assistenza.</p>	<p>SINONIMI</p> <p>MA: però, bensì, invece, eppure, anzi, tuttavia, ciò nondimeno, ciò nonostante. E: inoltre, ed, allo stesso modo, altrettanto, in linea con, come, segue, similmente, pure, ugualmente, anche, lo stesso, parimenti.</p>	<p>CONCLUSIONE</p> <p>In attesa di un Vostro riscontro / di una Vostra risposta, resto a disposizione per eventuali chiarimenti e porgo i miei più Cordiali Saluti... Ringrazio per la cortese attenzione, colgo l'occasione per porgere i miei Distinti / Cordiali Saluti... Ringrazio anticipatamente per la disponibilità / collaborazione e porgo Distinti/Cordiali saluti. Cari Saluti / A presto / Alla prossima.</p>																											
				<p>ALLEGATI</p> <p>Le invio il modulo allegato come da Lei richiesto. Ho allegato la versione più recente della mia relazione / del mio resoconto. Le invio l'ordine del giorno in allegato.</p>																										