

# LE NUOVE LETTERE COMMERCIALI

di Alessandra Salvaggio

## **IMPORTANTE**



I fac-simile riportati nella Parte 2 del testo sono disponibili online e sono personalizzabili

Le istruzioni per scaricare i file sono a pag. 429

**N.B.:** Nelle versioni elettroniche del volume tutti i rimandi interni (per es. da Sommario a Paragrafi) sono attivabili (link)

|

|

## PARTE 1 CONSIGLI DI SCRITTURA

### 1. Indicazioni generali

1.1 Come si scrive una lettera.....	19
1.1.1 La struttura di una lettera .....	19
1.1.2 Formule di esordio .....	21
1.1.3 Formule di chiusura .....	23
1.2 Specificità della comunicazione via e-mail .....	23
1.3 Qualche indicazione di stile.....	25

### 2. Suggerimenti per scrivere bene

2.1 Gli accenti.....	27
2.1.1 À, È, Ì, Ò, Ù: l'accento sulle lettere maiuscole .....	27
2.1.2 Accento grave o accento acuto? .....	30
2.1.3 Accento sui monosillabi .....	30
2.2 I numeri.....	31
2.2.1 Separatore di migliaia .....	31
2.2.2 Le frazioni.....	31
2.2.3 I numeri ordinali .....	32
2.3 Le date .....	32
2.4 Uso del corsivo .....	32
2.5 L'apostrofo.....	33
2.6 Maiuscole e minuscole .....	34
2.7 La punteggiatura .....	34
2.7.1 Il punto .....	34
2.7.2 Due punti.....	35
2.7.3 La virgola.....	35
2.7.4 Punto e virgola.....	36
2.8 Parentesi .....	36
2.9 Virgolette .....	36

2.10 Le abbreviazioni più comuni.....	36
<b>3. Creare un set da scrittura personalizzato</b>	
3.1 Modelli .....	39
3.1.1 Modificare un modello.....	44
3.2 Intestazioni e piè di pagina .....	45
3.3 La carta intestata.....	47
3.3.1 Intestazione e piè di pagina.....	48
3.3.2 Banda laterale.....	49
3.3.3 Filigrana.....	53
3.4 La busta .....	55
3.4.1 Creare i modelli di busta.....	56
3.4.2 Intestazione e piè di pagina.....	57
3.4.3 Banda laterale.....	59
3.4.4 Filigrana.....	60
3.5 Copertina fax.....	62
<b>4. Mandare una lettera a più destinatari</b>	
4.1 La stampa unione.....	67
4.1.1 Creare un archivio di indirizzi .....	68
4.1.2 Creare il documento da stampare in più copie.....	71
4.1.3 Selezionare l'origine dei dati da utilizzare.....	72
4.1.4 Inserire nel documento i segnaposto per i dati.....	73
4.1.5 Completare l'unione: creare i documenti uniti o le stampe...	76
4.2 E-mail .....	78
4.3 Le buste .....	78
4.4 Stampare etichette per le buste.....	81
4.5 I contatti di Gmail .....	82
4.5.1 Stampa unione direttamente da Gmail .....	83
4.6 Creare gruppi di utenti per l'invio di e-mail .....	85
4.6.1 Outlook.....	86
4.6.2 Gmail .....	87
<b>5. Trucchi e consigli con Word</b>	
5.1 Spaziatura fra paragrafi e interlinea.....	90
5.1.1 Modificare lo stile.....	93
5.2 Tabulazioni .....	95
5.3 Elenchi .....	98
5.3.1 Elenchi puntati.....	100
5.3.2 Elenchi numerati .....	102

5.3.3 Elenchi strutturati .....	105
5.3.4 Rimuovere un elenco.....	106
5.4 Tabelle.....	106
5.4.1 Selezionare la tabella e i suoi elementi.....	109
5.4.2 Formattare una tabella .....	110
5.4.3 Modificare la struttura di una tabella: aggiungere righe o colonne .....	115
5.4.4 Eliminare righe o colonne.....	116
5.4.5 Ordinare il contenuto delle tabelle .....	116
5.4.6 Effettuare calcoli in una tabella .....	118
5.5 Caratteri speciali.....	119
5.6 Parti rapide.....	120
5.7 Il correttore ortografico.....	121
<b>6. Gestire le e-mail</b>	
6.1 Archiviare le e-mail in cartelle.....	123
6.1.1 Outlook.....	123
6.1.2 Gmail .....	125
6.2 Regole.....	126
6.2.1 Outlook.....	127
6.2.2 Gmail .....	128
6.3 Fuori sede.....	129
6.3.1 Outlook.....	129
6.3.2 Gmail .....	135
6.4 Firma automatica.....	135
6.4.1 Outlook.....	135
6.4.2 Gmail .....	136

## PARTE 2 LE LETTERE

### 7. Presentarsi a nuovi clienti e proposte di collaborazione

7.1 Proposta di partnership .....	141
7.2 Presentarsi a un potenziale cliente .....	145
7.3 Contattare i clienti che non fanno ordini da un po'.....	146

### 8. Richieste e primi contatti

8.1 Richiesta di materiale illustrativo.....	149
8.2 Richiesta di un rivenditore vicino a noi .....	151

8.3 Contatto in seguito ad una fiera .....	152
8.4 Richiesta di aiuto o consiglio.....	153
8.5 Richiesta di campioni .....	154
8.6 Richiesta condizioni di pagamento e termini di consegna .....	156
8.7 Richiesta variazione delle condizioni di vendita .....	158
8.8 Richiesta di visita di un rappresentate .....	158
8.9 Richiesta di indirizzo corretto.....	159
8.10 Richiesta indirizzo PEC .....	160
8.11 Richiesta liberatoria.....	160
8.12 Richiesta orari di apertura.....	162
<b>9. Preventivi</b>	
9.1 Richiesta di preventivo .....	163
9.2 Lettera di accompagnamento al preventivo .....	165
<b>10. Ordini</b>	
10.1 Ordine in seguito a preventivo.....	169
10.2 Modulo di ordine.....	173
10.2.1 Lettera di accompagnamento ad un modulo d'ordine .....	174
10.3 Conferma dell'ordine .....	175
10.3.1 Conferma ad un ordine scritto.....	175
10.3.2 Conferma ad un ordine telefonico .....	177
10.3.3 Conferma ad un ordine da un sito Internet .....	177
10.3.4 Conferma d'ordine pagamento con lettera di credito .....	179
10.4 Rifiuto di un ordine.....	180
10.5 Problemi con l'evasione di un ordine.....	181
10.5.1 Ritardo per difficile reperibilità della merce ordinata .....	181
10.5.2 Ritardo per pausa estiva.....	182
10.5.3 Impossibilità di consegnare uno o più prodotti, perché non più disponibili.....	182
10.6 Cancellazione di un ordine .....	183
10.7 Cancellazione di un ordine per ritardo consegna .....	184
10.8 Modifica di un ordine .....	185
10.9 Avviso spedizione .....	186
10.9.1 Avviso di spedizione parziale.....	187
<b>11. Pagamenti e fatture</b>	
11.1 Richiesta invio fattura e dati per il pagamento .....	192
11.1.1 Richiesta fattura non pervenuta .....	193

11.2	Autorizzazione all'invio di fatture via e-mail .....	194
11.3	Lettera di accompagnamento invio fattura.....	196
11.3.1	Lettera accompagnante fattura con tratta.....	197
11.3.2	Lettera di accompagnamento invio fattura <i>proforma</i> .....	198
11.4	Errori nelle fatture .....	199
11.4.1	Segnalazione errore nell'intestazione della fattura .....	199
11.4.2	Comunicazione errore di numerazione.....	200
11.4.3	Segnalazione errore nell'importo di una fattura.....	201
11.4.4	Comunicazione errore nell'importo di una fattura .....	203
11.5	Solleciti di pagamento .....	204
11.5.1	Ultimo sollecito di pagamento.....	208
11.5.2	Interessi di mora .....	209
11.5.3	Tratta non pagata .....	211
11.6	Richieste .....	212
11.6.1	Richiesta di dilazione pagamento.....	212
11.6.2	Richiesta di rateizzazione pagamento.....	215
11.6.3	Richiesta di pagamento anticipato.....	216
11.6.4	Richiesta di pagamento parziale .....	217
11.6.5	Richiesta sospensione pagamento .....	219
11.7	Comunicazioni .....	220
11.7.1	Emissione ricevuta bancaria.....	220
11.7.2	Pagamento effettuato .....	220
11.7.3	Pagamento effettuato dopo sollecito.....	221
11.8	Estratti conto.....	222
11.8.1	Richiesta estratto conto .....	222
11.8.2	Invio estratto contro.....	223
11.8.3	Pagamento effettuato in seguito a estratto contro .....	224
11.8.4	Richiesta correzione estratto conto sbagliato .....	224
11.9	Ricevute di pagamento.....	225
<b>12.</b>	<b>Comunicazioni</b>	
12.1	Cambio referenti.....	227
12.2	Nuove aperture e chiusure .....	232
12.3	Trasferimenti .....	234
12.4	Cambi di denominazione e trasformazione del tipo di azienda..	238
12.4.1	Cambio di ragione sociale.....	238
12.4.2	Trasformazione in società.....	239
12.4.3	Incorporazione di società .....	240
12.4.4	Cessione di un ramo di azienda .....	242

12.4.5 Liquidazione azienda.....	243
12.4.6 Scissione societaria.....	244
12.5 Variazioni delle condizioni di vendita.....	245
12.5.1 Variazione delle condizioni di pagamento.....	245
12.5.2 Aumento dei prezzi.....	246
12.5.3 Diminuzione dei prezzi.....	247
12.5.4 Nuova soluzione più economica della precedente.....	247
12.5.5 Cessazione produzione di un prodotto.....	249
12.6 Problemi con la fornitura di servizi.....	249
12.6.1 Mancato servizio.....	249
12.6.2 Sospensione servizio per manutenzione.....	250
12.7 Chiusure.....	252
12.8 Momenti di vita aziendale.....	253
12.9 Visite.....	255
12.9.1 La visita di un agente o rappresentante.....	255
12.9.2 Visita del direttore.....	257
12.9.3 Visita tecnico.....	257
12.10 Nuova grafica.....	258

### 13. Promozioni

13.1 Sconto punti.....	261
13.2 Sconto compleanno.....	262
13.3 Sconto per rinnovo locali.....	262
13.4 Campagna promozionale.....	263
13.4.1 Sconto del 40%.....	263
13.4.2 Offerta stock prodotti di fine serie.....	263
13.4.3 Accettare l'offerta.....	264
13.4.4 Accettare l'offerta richiedendo di visionare i prodotti.....	264
13.4.5 Declinare l'offerta.....	265
13.4.6 Offerte di condizioni di pagamento vantaggiose.....	265
13.4.7 Offerta rivolta a clienti che non ordinano da un po'.....	265
13.4.8 Vendite natalizie anticipate.....	266
13.4.9 Offerta per storico ordini consistente.....	267
13.4.10 Pagamento rateale.....	267
13.4.11 Nuova apertura.....	268
13.5 Messaggi promozionali periodici.....	268
13.5.1 Offerta dopo le vacanze.....	268
13.5.2 Offerta mensile.....	269



**14. Offerte di servizi e prodotti**

14.1 Offerta di servizi informatici.....	271
14.2 Offerta di servizi di traduzione.....	272
14.3 Offerta servizi di pulizia .....	273
14.4 Offerta servizi di ristorazione.....	274
14.5 Offerta di servizi di viaggi d'affari e trasferte .....	275
14.6 Offerta di servizi di export .....	275
14.7 Offerta di servizi pubblicitari .....	276
14.8 Offerta di servizi di gestione del personale.....	277
14.9 Offerta servizi di recupero crediti.....	278
14.10 Offerta di servizi di organizzazione eventi .....	279
14.11 Offerta di servizi fotografici .....	279
14.12 Offerta di servizi gestione flotta auto aziendale .....	280
14.13 Offerta di servizi di rigenerazione toner e cartucce stampanti .	281
14.14 Offerta forniture cancelleria.....	282
14.15 Offerta forniture macchine automatiche caffè .....	283

**15. Appuntamenti**

15.1 Richieste di appuntamento.....	285
15.1.1 Da un potenziale cliente/collaboratore.....	285
15.1.2 Da un venditore .....	286
15.1.3 Risposta a una richiesta di appuntamento .....	286
15.2 Conferma dell'appuntamento.....	286
15.3 Richiesta di spostamento.....	287
15.4 Reminder di un appuntamento .....	288
15.5 Scuse per aver mancato un appuntamento.....	288

**16. Reclami, scuse, lamentele e richieste di rimborso**

16.1 Problemi con le consegne.....	292
16.1.1 Ritardo .....	292
16.1.2 Mancata consegna .....	294
16.1.3 Pezzi rotti.....	296
16.1.4 Fornitura non conforme all'ordine .....	298
16.1.5 Consegna di materiale diverso da quello scelto nel catalogo .....	299
16.1.6 Imballo difettoso e merce danneggiata.....	300
16.2 Reclami per servizi Internet/telefonia.....	302
16.2.1 Reclamo per servizio con qualità inferiore a quella garantita dal contratto .....	302

16.2.2 Richieste varie .....	303
16.2.3 Bollette eccessive .....	304
16.2.4 Servizi non richiesti.....	305
16.2.5 Ritardi o disguidi nell'erogazione di un servizio .....	305
16.2.6 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero.	308
16.3 Mezzi di trasporto .....	309
16.3.1 Ritardi.....	309
16.3.2 Negato imbarco per overbooking o cancellazione del volo	311
16.3.3 Smarrimento bagagli .....	312
16.4 Alberghi e vacanze .....	315
16.5 Poste e spedizioni .....	315
16.6 Questioni di condominio .....	317
16.6.1 Rumori molesti .....	317
16.6.2 Barbecue.....	318
16.6.3 Fumo in ascensore .....	319
16.6.4 Animali .....	320
16.6.5 Lavori urgenti.....	320
<b>17. Disdette</b>	
17.1 Disdetta generica .....	323
17.2 Abbonamento di una rivista .....	324
17.3 Acquisto fuori dai locali commerciali.....	324
17.4 Disdetta contratto di manutenzione .....	325
17.5 Disdetta in caso di morte del titolare.....	325
17.5.1 Sky/ Mediaset Premium .....	326
17.5.2 Servizi telefonia.....	326
17.5.3 Servizi di fornitura gas, elettricità, acqua . . .	327
17.5.4 Affitto .....	328
17.6 Affitto.....	328
17.6.1 Disdetta da parte dell'inquilino.....	328
17.6.2 Disdetta da parte del proprietario .....	329
17.7 Disdetta delle forniture di energia elettrica, gas, acqua potabile	331
17.8 Disdetta carta di credito .....	331
<b>18. Il lavoro</b>	
18.1 Offerte di lavoro.....	333
18.2 Lettera di accompagnamento al curriculum.....	334
18.2.1 In risposta all'annuncio su un giornale.....	335
18.2.2 Suggerimento di un conoscente comune.....	336

18.2.3 Autocandidatura.....	337
18.3 Curriculum vitae .....	339
18.4 Invito a colloqui di lavoro.....	343
18.5 Lettere di referenze .....	345
18.5.1 Chiedere una lettera di referenze .....	345
18.5.2 La lettera di referenze .....	346
18.5.3 Ringraziamento per una lettera di referenze.....	347
18.6 Congedo matrimoniale.....	347
18.6.1 Richiesta.....	348
18.6.2 Risposta.....	348
18.7 Le ferie.....	349
18.7.1 Richiesta compilazione piano ferie .....	349
18.7.2 Richiesta ferie.....	350
18.7.3 Comunicazione chiusura aziendale/ferie collettive.....	350
18.8 Permessi .....	351
18.8.1 Richiesta di permesso .....	351
18.8.2 Risposta positiva .....	352
18.8.3 Risposta negativa .....	352
18.9 Maternità .....	352
18.9.1 Rispo per allattamento .....	353
18.10 Erogazione di premio.....	354
18.11 TFR.....	355
18.11.1 Richiesta di anticipo TFR.....	355
18.11.2 Concessione anticipo TFR.....	355
18.11.3 Quietanza per anticipo TFR .....	356
18.12 Ringraziamento per pensionamento .....	356
18.13 Dimissioni .....	357
18.14 Lettere di saluti .....	357
18.14.1 Salutare i colleghi per cambio lavoro .....	357
18.14.2 Salutare i colleghi quando si va in pensione.....	358
18.14.3 Salutare i clienti quando si va in pensione .....	359
<b>19. Riunioni</b>	
19.1 Convocazione di una riunione .....	361
19.2 Risposta .....	362
19.2.1 Conferma.....	363
19.2.2 Conferma formale .....	363
19.2.3 Impossibilità di partecipare .....	363
19.2.4 La riunione non può essere spostata .....	364

19.3 Promemoria .....	364
19.4 Verbale .....	365
<b>20. Per un sito Internet</b>	
20.1 Copyright .....	367
20.2 Diritto di recesso.....	367
20.3 Privacy e cookies .....	368
20.4 Pagamenti.....	372
20.5 Foro di competenza .....	373
<b>21. E-mail</b>	
21.1 Fuori sede.....	375
21.2 Dismissione indirizzo e-mail .....	376
21.3 E-mail automatica .....	376
21.4 Confidentiality Disclaimer.....	377
21.5 Newsletter.....	378
21.6 Non stampare e-mail inutili.....	379
<b>22. Inviti</b>	
22.1 Convegni o eventi.....	381
22.1.1 Invito ad un convegno .....	381
22.1.2 Evento sportivo .....	383
22.1.3 Degustazione nuovi prodotti.....	384
22.2 Fiera.....	384
22.3 Inaugurazione .....	385
22.4 Festa di Natale .....	387
22.5 Festa per momento importante nella vita di una azienda.....	388
<b>23. Assicurazioni</b>	
23.1 Primo contatto con assicurazione.....	391
23.2 Proposta di polizza assicurativa .....	392
23.3 Avviso di scadenza polizza .....	393
23.4 Denuncia sinistro .....	394
23.5 Richiesta revisione del contratto .....	395
23.6 Revoca e disdetta .....	396
23.6.1 Disdetta polizza auto .....	396
23.6.2 Disdetta polizza casa.....	397
23.6.3 Revoca proposta di polizza assicurativa.....	397
23.7 Reclamo presso ISVAP .....	398
23.8 Riscatto della polizza vita .....	398

**24. Ringraziamenti**

24.1 Ringraziare per la segnalazione di un errore/problema .....	401
24.2 Ringraziare per essere stati citati o "linkati" .....	402
24.3 Ringraziare per un omaggio.....	403
24.4 Ringraziare per la assistenza ottenuta.....	404
24.5 Ringraziare per un obiettivo raggiunto.....	404

**25. Partecipazioni**

25.1 Lettere di condoglianze .....	407
25.1.1 Condoglianze a collega.....	407
25.1.2 Condoglianze ad un amico .....	408
25.1.3 Condoglianze a cliente.....	408
25.1.4 Telegrammi .....	409
25.1.5 Ringraziamento.....	410
25.2 Congratulazioni .....	410
25.2.1 Congratulazioni per una promozione.....	410
25.2.2 Congratulazioni per un matrimonio.....	411
25.2.3 Congratulazioni per una nascita .....	412
25.3 Annunci .....	412
25.3.1 Un matrimonio .....	412
25.3.2 Una nascita .....	413
25.4 Auguri per le feste.....	413

**26. Viaggi, convegni e trasferte**

26.1 Viaggi di affari.....	415
26.1.1 Organizzare un meeting presso un albergo .....	415
26.1.2 Organizzare una conferenza o un seminario presso un albergo .....	417
26.1.3 Prenotare un albergo per un ospite in visita .....	417
26.1.4 Comunicare una prenotazione.....	419
26.2 Viaggi privati .....	420
26.2.1 Prenotare un albergo per una famiglia .....	420
26.2.2 Conferma di una prenotazione .....	421
26.2.3 Prenotare un appartamento .....	422
26.3 Trasporti.....	423
26.3.1 Traghetti.....	423
26.3.2 Aerei .....	424
26.3.3 Noleggiare una macchina .....	424

<b>Indice alfabetico</b> (Parte 1: Consigli di scrittura).....	425
--	-----