

---

Parte I  
La corrispondenza spagnola

Capitolo 1

**La lettera e le sue parti**

1.1	Intestazione.....	23
1.2	Formule di apertura.....	24
1.3	Corpo della lettera: introduzione, testo e conclusione .....	31
1.4	Formule di chiusura.....	32

Capitolo 2

**Altri documenti: Fax.....** 39

Capitolo 3

**Altri documenti: Promemoria.....** 43

Capitolo 4

**Stile**

4.1	Formule di cortesia.....	46
4.2	La punteggiatura .....	50
4.3	Consigli vari.....	52

## Capitolo 5 Scrivere in spagnolo

5.1	Inserire caratteri speciali .....	55
5.2	Combinazioni da tastiera.....	58
5.3	Alfabeto e pronuncia .....	59
5.4	Gli accenti .....	63

## Parte II Esempi di lettere

## Capitolo 6 Richieste e risposte

6.1	Richieste .....	71
6.2	Risposte .....	81
6.3	Espressioni utili .....	89
6.3.1	Fraasi di apertura .....	89
6.3.2	Fraasi di chiusura .....	93
6.3.4	Parole utili.....	95

## Capitolo 7 Transazioni commerciali

7.1	Primo contatto .....	97
7.1.1	Proposta di partnership .....	97
7.1.2	Presentarsi a un potenziale cliente .....	102
7.1.3	Proposta commerciale.....	105

---

7.2	Richiesta di preventivo .....	107
7.3	Gli ordini .....	111
7.4	Documenti ufficiali .....	129
7.5	I contratti .....	136
7.6	Pagamenti .....	149
7.8	Forme di pagamento .....	168
7.9	Parole ed espressioni utili .....	170

## Capitolo 8

### **Per un sito Internet.....** 175

8.1	Diritto di recesso .....	177
8.2	Privacy e cookies .....	178
8.3	Pagamenti .....	193
8.4	Foro di competenza .....	196
8.5	Parole ed espressioni utili .....	197

## Capitolo 9

### **Scuse e lamentele .....** 199

9.1	Lamentela per un mancato pagamento .....	200
9.2	Problemi con le consegne .....	211
	9.2.1 Ritardo .....	211
	9.2.2 Mancata consegna .....	214
	9.2.3 Pezzi rotti .....	218
	9.2.4 Fornitura non conforme all'ordine .....	221
9.3	Scuse varie .....	224
9.4	Parole e espressioni utili .....	227

## Capitolo 10

### Riunioni

10.1	Convocazione di una riunione.....	229
10.2	Promemoria .....	238
10.3	Verbale .....	239
10.4	Parole ed espressioni utili .....	245

## Capitolo 11

### Comunicazioni generali

11.1	Cambiamento di sede e nuovi referenti .....	247
11.2	Chiusura di una filiale.....	253
11.3	Comunicare un disservizio, la momentanea cessazione del servizio o una assenza.....	255
	11.3.1 Comunicare la propria assenza.....	256
	11.3.2 Comunicare la temporanea sospensione di un servizio 258	
11.4	Disdette.....	262
11.5	Parole ed espressioni utili .....	268

## Capitolo 12

### Partecipazioni

12.1	Lettere di condoglianze.....	270
12.2	Congratulazioni .....	276
	12.2.1 Congratulazioni per una promozione .....	277
	12.2.2 Congratulazioni per un matrimonio .....	278
	12.2.3 Congratulazioni per una nascita.....	279
12.3	Annunci .....	281
12.4	Parole ed espressioni utili .....	285

## Capitolo 13

### Convegni e viaggi

13.1	Viaggi di affari .....	289
13.1.1	Organizzare un meeting presso un albergo .....	290
13.1.2	Organizzare una conferenza o un seminario presso un albergo.....	293
13.1.3	Prenotare un albergo per un ospite in visita .....	296
13.1.4	Comunicare una prenotazione .....	300
13.2	Viaggi privati.....	301
13.2.1	Prenotare un albergo per una famiglia .....	301
13.2.2	Conferma di una prenotazione .....	305
13.2.3	Prenotare un appartamento .....	307
13.3	Trasporti .....	310
13.3.1	Traghetti .....	311
13.3.2	Aerei .....	314
13.3.3	Noleggiare una macchina.....	316
13.4	Parole ed espressioni utili .....	320
13.5	Tipi di auto.....	323

## Capitolo 14

### Il lavoro

14.1	Offerte di lavoro.....	325
14.2	Lettera di presentazione.....	328
14.2.1	Risposta all'annuncio su un giornale.....	330
14.2.2	Suggerimento di un conoscente comune .....	330
14.3	Europass .....	334
14.4	Lettere di referenze .....	350
14.5	Dimissioni .....	356
14.6	Parole ed espressioni utili .....	358

## Parte III Scrivere le e-mail

### Capitolo 15 Le e-mail

15.1	Stile e linguaggio.....	364
15.1.1	Indicare chiaramente l'oggetto della e-mail.....	364
15.1.2	Aprire le e-mail con un saluto e concluderle con una formula di chiusura e con il vostro nome/firma .....	365
15.1.3	Limitación de responsabilidad .....	372
15.1.4	Usare una buona formattazione .....	375
15.1.5	Fare attenzione a grammatica e punteggiatura.....	375
15.2	Evitare i CC al mondo intero .....	380
15.3	Rispondere a una e-mail.....	386
15.3.1	Rispondere solo a chi serve .....	386
15.4	Fuori sede .....	388
15.5	Regole di buon senso e buona educazione .....	390
15.5.1	Evitare la conferma di ricezione o lettura .....	391
15.5.2	Non copiare un messaggio o un allegato senza permesso .....	391
15.5.3	Non marcare tutti i messaggi come urgenti.....	392
15.5.4	Evitare di scrivere tutto in maiuscole.....	392
15.5.5	Non allegare file inutili o troppo grossi .....	392
15.6	Legge sulla privacy .....	393

## Parte IV Appendici

### Capitolo 16

#### Il linguaggio telefonico

16.1	Chiamate in uscita.....	403
16.1.1	Identificarvi .....	403
16.1.2	Chiedere di parlare con qualcuno .....	404
16.1.3	Spiegare il motivo della chiamata.....	404
16.1.4	Mostrare di aver capito/non aver capito .....	405
16.1.5	Lasciare un messaggio .....	405
16.1.6	Ringraziare .....	406
16.1.7	Terminare la telefonata.....	406
16.2	Chiamate in ingresso .....	406
16.2.1	Identificare la tua azienda dal centralino .....	406
16.2.2	Presentarsi quando si risponde al telefono .....	407
16.2.3	Aiutare la persona che chiama .....	407
16.2.4	Chiedere alla persona che chiama di presentarsi .	408
16.2.5	Chiedere ulteriori informazioni.....	408
16.2.6	Passare la chiamata.....	408
16.2.7	Spiegare che qualcuno non è disponibile.....	409
16.2.8	Offrire soluzioni alternative.....	409
16.2.9	Rispondere a dei ringraziamenti.....	410
16.2.10	Confermare informazioni .....	410
16.2.11	Concludere la telefonata .....	410
16.2.12	Lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica	49
16.2.13	Ascoltare un messaggio sulla segreteria telefonica	411
16.3	Parlare al telefono: alcuni consigli pratici.....	414

16.3.1	Fare lo spelling al telefono .....	415
<b>Capitolo 17</b>		
	<b>Abbreviazioni</b> .....	419
<b>Capitolo 18</b>		
<b>Le formule</b>		
18.1	Richieste .....	431
18.1.1	Per richiedere qualcosa.....	431
18.1.2	Per ringraziare.....	432
18.1.3	Conclusioni e congedi .....	432
18.1.4	Altre espressioni e parole utili .....	433
18.2	Risposte alle richieste).....	434
18.2.1	Per ringraziare per la richiesta e accusare ricevuta.	434
18.2.2	Per segnalare la spedizione di cataloghi, campionari, preventivi, ecc. ....	435
18.2.3	Conclusioni e congedi .....	436
18.2.4	Altre espressioni e parole utili .....	437
18.3	Ordini.....	437
18.3.1	Per iniziare .....	438
18.3.2	Per richiedere le merci .....	438
18.3.3	Per richiedere determinate condizioni .....	439
18.3.4	Conclusioni e congedi .....	439
18.3.5	Altre espressioni e parole utili .....	440
18.4	Offerte .....	440
18.4.1	Per comunicare informazioni .....	441
18.4.2	Per mettere in evidenza le qualità di un prodotto ..	441
18.4.3	Per allegare documentazione e materiale illustrativo .....	442



---

18.4.4	Per proporre una visita .....	442
18.4.5	Per stimolare il cliente a prendere l'iniziativa .....	443
18.4.6	Conclusioni e congedi .....	443
18.4.7	Altre espressioni e parole utili .....	444
18.5	Spedizioni.....	445
18.5.1	Per annunciare l'avvenuta spedizione .....	445
18.5.2	Per segnalare ritardi e problemi .....	446
18.5.3	Conclusioni e congedi .....	447
18.5.4	Altre espressioni e parole utili .....	448
18.6	Riscossioni.....	449
18.6.1	Per accompagnare tratte, assegni, ecc. ....	449
18.6.2	Per reclamare pagamenti .....	450
18.6.3	Altre espressioni e parole utili .....	451
18.7	Relazioni/Informazioni commerciali.....	452
18.7.1	Per richiedere informazioni.....	453
18.7.2	Per garantire riservatezza .....	453
18.7.3	Per informare.....	454
18.7.4	Per dare la propria disponibilità .....	454
18.7.5	Conclusioni e congedi .....	454
18.7.6	Altre espressioni e parole utili .....	455
18.8	Reclami .....	456
18.8.1	Per comunicare ritardi e problemi .....	456
18.8.2	Per dare e chiedere spiegazioni.....	457
18.8.3	Per proporre una soluzione .....	458
18.8.4	Altre espressioni e parole utili .....	459
18.9	Risposte a reclami.....	460
18.9.1	Per avvertire che si è ricevuto il reclamo.....	460
18.9.2	Per accettare un reclamo .....	461
18.9.3	Per porgere le scuse .....	462
18.9.4	Per rifiutare un reclamo .....	462
18.9.5	Conclusioni e congedi .....	462

18.9.6	Altre espressioni e parole utili .....	463
18.10	Il lavoro.....	464
18.10.1	Per far riferimento a un annuncio .....	464
18.10.2	Per proporsi.....	465
18.10.3	Per segnalare la formazione e l'esperienza .....	466
18.10.4	Per richiedere un colloquio .....	466
18.10.5	Conclusioni e congedi .....	467
18.10.6	Altre espressioni e parole utili .....	467
Capitolo 19		
<b>I titoli</b> .....		469
Capitolo 20		
<b>I reparti di una azienda</b> .....		473
Capitolo 21		
<b>Webliografia</b> .....		475
Capitolo 22		
<b>Dizionari</b> .....		477