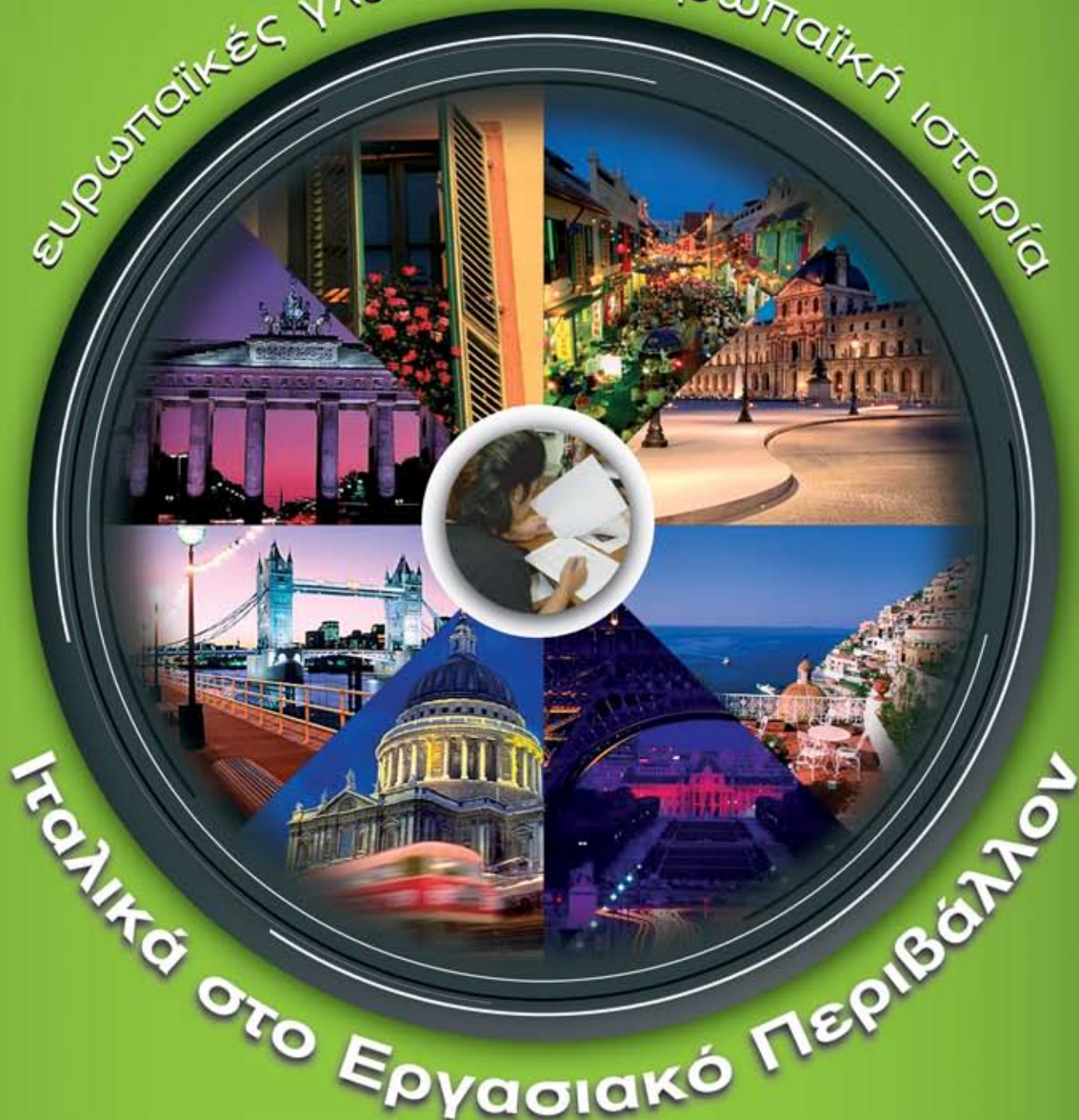


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΑΡΚΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

Ευρωπαϊκές γλώσσες - Ευρωπαϊκή Ιστορία



ΚΕΝΤΡΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ



<b>Επιστημονική Ευθύνη</b>	Γεράσιμος Ζώρας, Καθηγητής Ε.Κ.Π.Α.
<b>Συγγραφή</b>	Ιωάννης Τσόλκας, Επίκουρος Καθηγητής Ε.Κ.Π.Α.

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό παράχθηκε στο πλαίσιο του Έργου «Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων IV», το οποίο εντάσσεται στο **Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. II** του **ΥΠ.Ε.Π.Θ.**, Μέτρο 1.1. Ενέργεια 1.1.2.Β. και συγχρηματοδοτείται από την **Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.)**.



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



**Η ΠΑΙΔΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ**  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Εκπαίδευσης και Αρχικής  
Επαγγελματικής Κατάρτισης

## SOMMARIO

PRIMA LEZIONE 2 ORE		
SITUAZIONI	CONTENUTI GRAMMATICALI	OBIETTIVI COMUNICATIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ATTIVITÀ CHE POSSONO ESSERE SVOLTE DA UN IMPIEGATO AL LUOGO DEL LAVORO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ARTICOLI DETERMINATIVI</li> <li>▪ ARTICOLI INDETERMINATIVI</li> <li>▪ INDICATIVO PRESENTE</li> <li>▪ NOMI E AGGETTIVI</li> <li>▪ PARTICOLARITÀ DEI PLURALI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONVERSAZIONI IN AMBIENTE PROFESSIONALE IN ITALIA E IN GRECIA</li> </ul>
SECONDA LEZIONE 2 ORE		
SITUAZIONI	CONTENUTI GRAMMATICALI	OBIETTIVI COMUNICATIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AL TELEFONO</li> <li>▪ RISPONDERE AL TELEFONO</li> <li>▪ CHIAMARE AL TELEFONO</li> <li>▪ LA SEGRETERIA TELEFONICA</li> <li>▪ LA SEGRETERIA COMPUTERIZZATA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PREPOSIZIONI SEMPLICI ED ARTICOLATE</li> <li>▪ “QUELLO” – “BELLO” – “BUONO”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UNA TELEFONATA DI LAVORO IDEALE</li> <li>▪ COME AFFRONTARE AL MEGLIO UNA CONVERSAZIONE TELEFONICA</li> <li>▪ FARE LO SPELLING IN ITALIANO</li> <li>▪ COME SI LEGGONO I NUMERI</li> </ul>
TERZA LEZIONE 2 ORE		
SITUAZIONI	CONTENUTI GRAMMATICALI	OBIETTIVI COMUNICATIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IL CONTATTO PERSONALE</li> <li>▪ COME ACCOGLIERE UN OSPITE STRANIERO</li> <li>▪ VIAGGIO ALL'ESTERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IL “NE”</li> <li>▪ IMPERATIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UN INCONTRO DI LAVORO</li> <li>▪ LE ORE</li> <li>▪ COME RIVOLGERSI A UN INTERLOCUTORE ITALIANO</li> <li>▪ I GIORNI DELLA SETTIMANA E I MESI</li> </ul>

<b>QUARTA LEZIONE 2 ORE</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ LA COMUNICAZIONE SCRITTA</li> <li>▪ CORRISPONDENZA COMMERCIALE</li> <li>▪ E-MAIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I PRONOMI RIFLESSIVI</li> <li>▪ PRONOMI PERSONALI DIRETTI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ LA LETTERA COMMERCIALE</li> <li>▪ PER UNA REDAZIONE CORRETTA</li> <li>▪ TERMINI INTERNET E DI INFORMATICA</li> <li>▪ TIPI DI SOCIETÀ</li> </ul>
<b>QUINTA LEZIONE 1 ORA</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INFORMAZIONI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FUTURO</li> <li>▪ IL PRONOME E L'AGGETTIVO POSSESSIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INTRODURRE UNA RICHIESTA DI INFORMAZIONI</li> <li>▪ CHIEDERE INFORMAZIONI E CHIARIMENTI</li> <li>▪ RISPONDERE A RICHIESTE DI INFORMAZIONI</li> <li>▪ BISOGNA – HO BISOGNO DI ...</li> <li>▪ VI PREGHIAMO DI ...</li> </ul>
<b>SESTA LEZIONE 1 ORA</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ APPUNTAMENTO, RIUNIONE, INCONTRO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INDICATIVO PASSATO PROSSIMO</li> <li>▪ INDICATIVO IMPERFETTO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>CHIEDERE UN APPUNTAMENTO</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>FISSARE LA DATA</i></li> <li>▪ <i>CONFERMARE UN APPUNTAMENTO</i></li> </ul> </li> <li>▪ <i>DEFINIRE I DETTAGLI DI UN APPUNTAMENTO</i></li> <li>▪ <i>RIFIUTARE UN APPUNTAMENTO</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>MODIFICARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO</i></li> <li>▪ <i>DARE INDICAZIONI</i></li> </ul> </li> </ul>

<b>SETTIMA LEZIONE 1 ORA</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ACCOGLIENZA</li> <li>▪ RICEVERE UN OSPITE               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OFFRIRE ASSISTENZA</li> </ul> </li> <li>▪ CONGEDARSI DA UN OSPITE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONDIZIONALE PRESENTE               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PRONOMI PERSONALI INDIRETTI</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UFFICIO</li> <li>▪ COMUNICARE MESSAGGI, SCUSE, PROGRAMMI</li> <li>▪ DITTA, AZIENDA, SOCIETÀ               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONTRATTEMPI</li> </ul> </li> </ul>
<b>OTTAVA LEZIONE 1 ORA</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VIAGGIO DI LAVORO ALL'ESTERO</li> <li>▪ ALL'AEROPORTO, ALLA STAZIONE</li> <li>▪ IN ALBERGO, AL RISTORANTE               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IN BANCA, ALL'UFFICIO CAMBI, NEI NEGOZI</li> </ul> </li> <li>▪ IN AZIENDA               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IN FIERA</li> </ul> </li> <li>▪ CONTRATTEMPI ALL'ESTERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I GRADI DELL'AGGETTIVO               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PRONOMI COMBINATI</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>PREPARAZIONE DEL VIAGGIO</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>IL CONTO</i></li> <li>▪ <i>TERMINI BANCARI</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>NONA LEZIONE 1 ORA</b>		
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PRESENTAZIONI               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CHIEDERE A QUALCUNO DI PRESENTARE IL PROPRIO LAVORO, LA PROPRIA AZIENDA</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONDIZIONALE PASSATO               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IL PRONOME RELATIVO</li> </ul> </li> <li>▪ CONGIUNTIVO PRESENTE E PASSATO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>PRESENTARE SE STESSI</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>RISPONDERE A UNA PRESENTAZIONE</i></li> </ul> </li> <li>▪ <i>PRESENTARE ALTRE PERSONE</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>I DIPENDENTI</i></li> <li>▪ <i>IL FATTURATO</i></li> </ul> </li> <li>▪ <i>PRESENTARE LA PROPRIA AZIENDA- ENTE</i></li> <li>▪ <i>GIOCO DELLE PERSONE</i></li> </ul>

**DECIMA LEZIONE 1 ORA**

<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ COMUNICAZIONI, AVVISI, SEGNALAZIONI</li> <li>▪ COMUNICAZIONI RELATIVE ALL'AZIENDA O ALL'ENTE</li> <li>▪ INFORMAZIONI SU PRODOTTI, SERVIZI, PREZZI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RIPASSO GRAMMATICALE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INFORMAZIONI SU RIUNIONI, ASSEMBLEE</li> <li>▪ VARIAZIONI DELL'APERTURA, CHIUSURA DELL'AZIENDA-ENTE PER FERIE ECC</li> <li>▪ ESSERE IN FERIE - IN MALATTIA - IN MATERNITÀ               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VARIAZIONI DI ORGANIZZAZIONE, DI PROCEDURE</li> </ul> </li> <li>▪ VARIAZIONI NELL'ORGANICO</li> <li>▪ PENSIONE, DISOCCUPAZIONE, SCIOPERO</li> </ul>

**UNDICESIMA LEZIONE 1 ORA**

<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RICHIESTE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>RICHIEDERE CATALOGHI, PREVENTIVI, CAMPIONI ECC</i></li> <li>▪ <i>RICHIEDERE OFFERTE PER SERVIZI E MERCI</i></li> <li>▪ <i>RICHIEDERE COLLABORAZIONE</i></li> </ul>

**DODICESIMA LEZIONE 1 ORA**

<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PROPOSTE E OFFERTE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>FARE UNA PROPOSTA</i></li> <li>▪ <i>DARE UN CONSIGLIO, UN SUGGERIMENTO</i></li> <li>▪ <i>ACCETTARE O RIFIUTARE GENTILMENTE UNA PROPOSTA, UN AIUTO</i></li> <li>▪ <i>OFFRIRE CONSULENZE, COLLABORAZIONI, SERVIZI</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>OFFRIRE MERCI</i></li> </ul> </li> </ul>

**TREDICESIMA LEZIONE 1 ORA**

<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TRATTATIVE</li> <li>▪ ACCETTARE O RIFIUTARE SCONTI, CONDIZIONI PARTICOLARI, AUMENTI DI PREZZO</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>RIPRENDERE CONTATTO CON UN CLIENTE E OFFRIRE CONDIZIONI PARTICOLARI</i></li> <li>▪ <i>CHIEDERE SCONTI E CONDIZIONI PARTICOLARI</i></li> <li>▪ <i>GIUSTIFICARE AUMENTI DI PREZZO</i></li> </ul>

**QUATTORDICESIMA LEZIONE 1 ORA**

<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ORDINI</li> <li>▪ ORDINARE SERVIZI E MERCI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>CONFERMARE ORDINI</i></li> <li>▪ <i>CHIEDERE DI MODIFICARE LE CONDIZIONI DI UN PROPRIO ORDINE O DI ANNULLARLO</i></li> <li>▪ <i>ACCETTARE, RIFIUTARE MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI UN ORDINE</i></li> <li>▪ <i>COMUNICARE VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DI UN ORDINE</i></li> </ul>

**QUINDICESIMA LEZIONE 1 ORA**

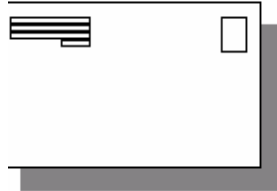
<b>SITUAZIONI</b>	<b>CONTENUTI GRAMMATICALI</b>	<b>OBIETTIVI COMUNICATIVI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INVII E SPEDIZIONI <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INVIARE DOCUMENTAZIONE, LISTINI, OFFERTE, CAMPIONI ECC</li> </ul> </li> <li>▪ SPEDIZIONI URGENTI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>ESPRESSIONI DI TEMPO</i></li> <li>▪ <i>TRASMETTERE ISTRUZIONI PER UNA SPEDIZIONE</i></li> <li>▪ <i>PRENDERE ACCORDI CON LA SOCIETÀ DI TRASPORTI</i></li> <li>▪ <i>COMUNICARE I DATI DI UNA SPEDIZIONE</i></li> <li>▪ <i>IL PIÙ PRESTO POSSIBILE - CON URGENZA ...</i></li> </ul>

## PRIMA UNITÁ

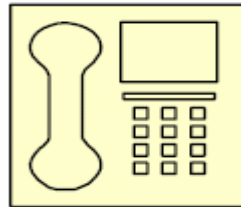
### ATTIVITÀ CHE POSSONO ESSERE SVOLTE DA UN IMPIEGATO AL LUOGO DEL LAVORO

COME È UN GIORNO LAVORATIVO

SCRIVO lettere ed e-mail.



TELEFONO



NAVIGO su Internet.



PARTECIPO in riunioni di lavoro.





LAVORO al - col computer



BEVO un caffè – FACCIO un intervallo



PRENDO un taxi



PRENDO l'autobus



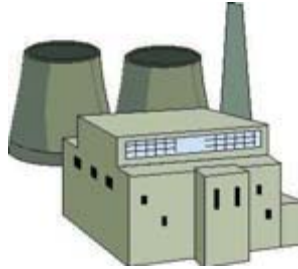
RICEVO delle telefonate



PRENDO lo stipendio



INAUGURO succursali – filiali.



COLLABORO con dei clienti e SEGUO delle negoziazioni.



PARTECIPO in convegni – presentazioni – seminari – manifestazioni.



MANGIO nel luogo del lavoro.



HO molto lavoro.



HO colazione di lavoro.



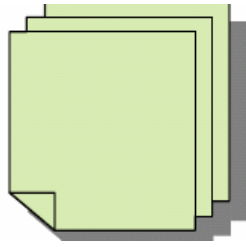
PRESENTO – PROPONGO progetti – studi.



MI RILASSO e MI RIPOSO



LEGGO - MI AGGIORNO su documenti relativi al lavoro.



PARLO



MANDO un fax.



CHIACHIERO con i colleghi.



STAMPO dei documenti – moduli



CANCELLO - DISDICO appuntamenti di lavoro.



SMISTO - SISTEMO - ARCHIVIO alcuni documenti



STUDIO – VALUTO una nuova proposta.



CONTROLLO la mia posta elettronica.



VALUTO delle proposte – dei progetti.



FACCIO viaggi di lavoro.



FIRMO delle convenzioni.



PRENDO decisioni – iniziative.



### **RISPONDETE**

1. Potreste descrivere il vostro giorno lavorativo?
2. Secondo voi, quali sono le caratteristiche ideali per il-al lavoro?

## SITUAZIONI AL LAVORO

### OBIETTIVI DIDATTICI:

#### Conversazioni in ambiente professionale in Italia e in Grecia.

#### POSSIBILI SITUAZIONI:

1. Accetta l'invito a pranzo di un collega italiano.
2. Invita un socio d'affari a una cena.
3. Spiega al tuo collega quali mezzi pubblici ci sono nella tua città.
4. Purtroppo non puoi accettare un invito a pranzo. Che cosa dici?
5. Non ti trovi bene nel tuo albergo. Di che cosa ti lamenti?
6. Descrivi un pasto tipico della tua regione a un cliente italiano in visita.
7. Un cliente italiano in visita nel tuo paese cerca qualcosa per la moglie e i figli. Che cosa gli proponi?
8. Arrivi in ufficio la mattina. Saluta un collega italiano.
9. Presenta i tuoi colleghi a un socio d'affari italiano.
10. Presentati davanti a un gruppo internazionale.
11. Dai il benvenuto ad un gruppo di italiani che vengono in visita in Grecia.
12. Parla della tua giornata di lavoro.
13. Descrivi all'autista della ditta la persona che deve andare a prendere all'aeroporto.
14. Il tuo ospite italiano non si sente bene. Che cosa proponi?
15. Suggestisci al tuo ospite come passare una piacevole serata nella tua città.
16. Il tuo socio chiede il conto, ma tu vorresti offrirgli il pranzo.
17. Sei in riunione, ma improvvisamente non ti senti bene. Che cosa dici?
18. Il tuo ospite italiano ha perso il portafoglio. Che cosa gli consigli di fare?
19. Proponi al tuo ospite italiano di visitare un monumento della tua città. Spiegagli come ci arriva.
20. Spiega ad un collega italiano l'orario di lavoro nella tua ditta.
21. Il tuo ospite sta per partire. Digli di salutare un'altra persona da parte tua.
22. Ad un congresso internazionale incontri un italiano che ti sembra di aver già visto altrove. Cerca di ricordare in quale occasione.
23. Prima di partire saluti i tuoi colleghi italiani e li inviti a venirti a trovare in Grecia.
24. Spiega un'usanza locale al tuo collega italiano.

## **SECONDA UNITÀ**

### *AL TELEFONO*



#### *SPECIFICITÀ DELLA COMUNICAZIONE TELEFONICA*

Il telefono è, senza dubbio, lo strumento più usato per stabilire rapporti di lavoro con l'estero. Più pratico di una lettera, crea un contatto immediato e personale e permette spesso di risolvere in pochi minuti di conversazione questioni urgenti o complesse. Ma il telefono svolge anche l'importante funzione di trasmettere un'immagine positiva della nostra azienda, di mantenere buone relazioni con i nostri partner d'affari e, infine, di non farci dimenticare da loro.

Spesso rappresenta l'unico modo di comunicare in modo diretto con clienti, fornitori o colleghi all'estero, che, magari, non avremo mai l'occasione di incontrare di persona nel corso degli anni. Attraverso quest'unico tipo di contatto, con un po' d'intelligenza, sensibilità e buona volontà, possiamo però stabilire con persone sconosciute rapporti anche cordiali e amichevoli. Un aspetto, questo, da non sottovalutare, perché ha effetti benefici sulla qualità del lavoro: crea spirito di collaborazione e aiuta a semplificare i problemi e a superare contrattempi senza drammi, anche nei momenti più difficili.

#### *CONSIGLI PER UNA TELEFONATA DI LAVORO IDEALE*



È importante tenere presente che in ogni paese i rapporti professionali - così come quelli personali - sono improntati a uno stile particolare, legato alle abitudini, alla cultura e alle tradizioni, che si riflette anche sull'uso della lingua. Se nelle nostre relazioni internazionali desideriamo trasmettere un'immagine di cortesia, di disponibilità e di efficienza, è perciò indispensabile sapere come dobbiamo comportarci, che cosa dobbiamo dire, come dirlo, adeguandoci allo stile in uso, al fine di impostare correttamente i nostri rapporti di lavoro.



## NORME LINGUISTICHE E DI COMPORTAMENTO

Parlando con un interlocutore italiano, per telefono o di persona, sarà bene ricordare che:

- gli italiani sono più **formali** dei greci. Nelle relazioni professionali è d'obbligo usare le forme di cortesia "Lei" o "Loro" seguite dal verbo coniugato alla terza persona, rispettivamente, singolare o plurale.



*È interessato alla nostra produzione?*

- il registro linguistico, cioè il tipo di linguaggio usato, deve essere adeguato alla situazione e agli interlocutori. Nei normali rapporti di lavoro il livello di lingua è standard: non troppo formale e ossequioso, ma neppure troppo confidenziale. Sono tassativamente da evitare espressioni gergali o familiari, scorrettezze e volgarità;
- tra lingua parlata e lingua scritta esistono comunque differenze fondamentali, che consentono di esprimersi all'orale con uno stile semplice, essenziale, diretto, riservando forme più elaborate e complesse a testi scritti.

### **RISPONDETE:**

1. Perché il telefono, come mezzo di comunicazione, è importante?
2. I rapporti professionali dipendono anche da uno stile particolare. Cosa ne dici? In Grecia c'è questo stile particolare?
3. Date esempi telefonici usando forma di cortesia.

## COME AFFRONTARE AL MEGLIO UNA CONVERSAZIONE TELEFONICA



Ma telefonare non è sempre facile. Innanzitutto condizioni esterne, come disturbi o rumori sulla linea, oppure interruzioni possono rendere più difficili l'ascolto e la comprensione. Inoltre, per sostenere con successo una conversazione telefonica impegnativa, è necessario possedere doti di prontezza e intuizione.

Telefonare è un lavoro: l'ideale sarebbe disporre di un locale tranquillo, senza fastidiosi andirivieni di persone, e, soprattutto, non rumoroso, per facilitare la concentrazione e realizzare condizioni di ascolto ottimali. È preferibile sedere comodamente a un tavolo spazioso o a una scrivania, magari vicino al proprio computer, e tener pronti penna, blocco per appunti, calcolatrice. Quando siamo noi a chiamare, ricordiamoci di:

- procurarci i documenti presumibilmente utili, evitando di precipitarci in affannose ricerche e di imporre attese irritanti al nostro interlocutore;
- programmare, nei limiti del possibile, la telefonata – cioè predisporre una scaletta degli argomenti da trattare -, prevedere le possibili domande e preparare le risposte.

In ogni caso sarà opportuno:

- sorvegliare il tono di voce, che sarà cortese e cordiale; non dimenticare di parlare a voce abbastanza alta, non troppo velocemente, pronunciando chiaramente le parole;
- non monopolizzare la conversazione, lasciando spazio all'interlocutore per rispondere, commentare, porre domande;
- ascoltare con attenzione ciò che viene detto, annotando eventualmente l'essenziale, e rispondere a tono.

Quando non capiamo una parola o il senso della frase, non esitiamo a comunicarlo immediatamente e senza timore: è molto meglio farci ripetere subito un nome o farci spiegare con una perifrasi un concetto sconosciuto, piuttosto che perdere completamente il filo del discorso, dovendolo comunque ammettere alla fine della telefonata.

## FARE LO SPELLING IN ITALIANO

Quando la grafia di una parola è dubbia - caso molto frequente in una lingua straniera, soprattutto al telefono - capita spesso di dover ricorrere allo *spelling* (cioè alla scomposizione di una parola nelle lettere che la formano): è consigliabile quindi capirlo e sapersene servire all'occorrenza. Ecco le indicazioni necessarie per “fare lo *spelling*”) in italiano in modo corretto. Riportiamo l'abbinamento tra le lettere dell'alfabeto (con l'indicazione facilitata, tra parentesi, di come si leggono in italiano) e i **nomi geografici** convenzionalmente più usati per indicarle.

Completiamo le informazioni sullo *spelling* con l'indicazione di alcuni **segni di interpunzione**:

.	punto
,	virgola
:	due punti
;	punto e virgola
...	punti di sospensione
“ ”	virgolette
?	punto interrogativo
!	punto esclamativo
()	parentesi
-	trattino
_	lineetta
/	barra

## LAVORIAMO INSIEME

### Al telefono:

- ◇ Buon giorno. Mi chiamo Alexandridis.
- Per favore, può fare lo spelling?
- ◇ A come Ancona, L come ...,
- Grazie.

### Date ancora altri esempi

## COME SI LEGGONO I NUMERI IN ITALIANO

- I numeri lunghi si leggono generalmente **a gruppi di due cifre**. Un numero di telefono, per esempio, si legge: 74 21 58 90 33 (*settantaquattro, ventuno, cinquantotto, novanta, trentatre*); 4 27 70 63 (*quattro, venti sette, settanta, sessantatre*).

- Le percentuali si leggono **per cento**.

il 3% di commissione

centomila automobili

cento milioni di lire

cento operai

L'investimento previsto per quel progetto è di un milione di euro.

- **Le principali operazioni si leggono:**

$2 + 3 = 5$       due più 3 uguale cinque

$8 - 2 = 6$       otto meno 2 uguale sei

$2 \times 4 = 8$       due per 4 uguale otto

$10 : 2 = 5$       dieci diviso 2 uguale cinque

- Nelle cifre che esprimono somme di denaro, l'intero che separa dai decimali si legge **virgola:**

*12,50 Euro = dodici virgola cinquanta euro.*

## IL LINGUAGGIO TELEFONICO

L'uso del mezzo telefonico richiede la conoscenza di una terminologia tecnica precisa, intuitiva nella propria lingua madre, ma più complessa di quanto sembri in una lingua straniera. Qui di seguito diamo un repertorio dettagliato delle formule più utili da usare quando si telefona in italiano, nelle diverse situazioni: le espressioni per rispondere, quelle per chiamare qualcuno e le frasi indispensabili in ogni conversazione telefonica.

### A. RISPONDERE AL TELEFONO

#### AL LAVORO

*Date un esempio per ogni situazione che segue*

#### *Rispondere e presentarsi*

Dimel. Buongiorno.

Pronto. Ufficio commerciale.

Contabilità. Desidera?

Pronto. Ufficio del Dottor Retzis. Parla Anna Tomasos.

*PRONTO!*

Quando squilla il telefono, in Italia si risponde dicendo: **Pronto.**

Pronto. Segreteria del dottor Retzis.

Pronto. Qui Michele Naris dell'Ufficio marketing.

Chi parla, per favore?

Lei è il signor ... /la signora ...?

Sì, qui (è) il 29402266 / l'Ufficio vendite / l'interno 12 / Anna Tomasos .

Dica (pure).

In che cosa posso esserLe utile?

#### *FORMULE DI SALUTO*

Buongiorno

Buona giornata

Buonasera

Buona notte

A domani

A dopo

A fra poco

A presto

Arrivederci

C'è anche la formula "A risentirci", usata talvolta a conclusione di una telefonata.

### *CHIEDERE PRECISAZIONI*

Con chi desidera parlare?

In che ufficio lavora?

Sa dirmi che interno è?

Posso sapere il motivo della telefonata? / Posso chiederLe di che cosa si tratta?

Di che cosa si tratta?

Per che cosa vorrebbe parlare con il dottor Naris?

Lei è nostro cliente?

### *PASSARE UNA TELEFONATA O FAR ATTENDERE IN LINEA*

Un momento, per favore / prego. Glielo passo subito.

Resti / Attenda in linea. Glielo passo (subito).

Può aspettare un momento? Ho un'altra chiamata in linea.

Resti in linea / Non chiuda, per favore.

L'interno non risponde.

L'interno che desidera è occupato. Vuole aspettare in linea?

Può aspettare un momento? Il ragionier Tsakas è impegnato sull'altra linea.

La faccio aspettare, mi scusi, ma la signora Tomazos non è nel suo ufficio.

Mi scusi se l'ho fatta attendere, ma non riesco a trovarla.

### *COMUNICARE CHE NON È POSSIBILE PASSARE LA PERSONA DESIDERATA*

Mi dispiace. Il dottor Naris non c'è / non è in ufficio (oggi / in questo momento).

Probabilmente ci sarà (ritornerà) verso le quattro.

Sono spiacente. Il dottor Naris è occupato / è in riunione in questo momento / è via per lavoro / ha un appuntamento fuori ufficio / è malato / è in viaggio / sta parlando con una persona / ha una visita.

Preferisce aspettare in linea o richiamare?

Può richiamare più tardi / tra un'ora / la settimana prossima?

Desidera essere richiamato?

Desidera parlare con qualcun altro?

Vuole parlare con la sua segretaria?

### *PRENDERE MESSAGGI*

Vuole lasciare un messaggio o preferisce che la faccia richiamare?

Se vuole, posso lasciargli un appunto.

Desidera lasciargli un messaggio?

Può lasciarmi i suoi dati?

Ho preso nota della sua richiesta.

Ecco, ho preso nota.

### *AIUTARE A RISOLVERE PROBLEMI*

Il signor Ferrari non lavora più in questo ufficio. Le do il suo nuovo numero di telefono.

Spiacente, non è il numero giusto / l'ufficio giusto.

Le ripasso il centralino / Le passo l'ufficio che le interessa.

No, signora. Ha sbagliato numero. Qui è il 33 48 22 11.

No, la ditta DIMEL ha cambiato numero.

Credo che abbia sbagliato numero. Non c'è nessun signor Nalitzis nella nostra ditta.

Sono molto spiacente, ma non posso aiutarLa.

### *SALUTARE*

D'accordo. A risentirci.

ArrivederLa, e grazie.

La ringrazio della sua telefonata.

Prego / Non c'è di che.

## **B. CHIAMARE AL TELEFONO**

Telefonando a un ufficio in Italia può anche capitare di sentire una voce preregistrata che mette in attesa dicendo: *“I nostri operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere”*; oppure: *“Siete in attesa di essere collegati con l'interno desiderato”*.

### *Chiamare e presentarsi*

È il numero 38 49 71 10 / la ditta Eurotrans / l'Ufficio contabilità?

Oh, scusi. Ho sbagliato numero.

Buongiorno. Qui la ditta Dimel. Sono l'ingegner Marinos.

Buongiorno. Sono l'ingegner Marinos della ditta Dimel. C'è il signor Rattclif?

Buongiorno. Le telefono per l'ordine in corso.

### *Chiedere di qualcuno*

Vorrei parlare con il signor Martini. Interno 228.

Posso parlare con il signor Martini?

Può / Potrebbe passarmi il signor Neri / l'interno 47 / l'Ufficio acquisti, per favore?

Vorrei parlare con il responsabile dell'Ufficio acquisti.

Buongiorno, signora. Sono la segretaria del signor Naris della società Dimel. Il signor Naris vorrebbe parlare con il signor Neri, per favore.

Sì, grazie, aspetto.

No, grazie, non posso aspettare.

### *Lasciare un messaggio*

Preferisco lasciare un messaggio / Posso lasciare un messaggio?

Può dirgli che ho chiamato?

Vuoi dirgli per favore che ha telefonato il signor Naris?

Potrebbe farmi richiamare?

Potrebbe dirgli di richiamarmi giovedì pomeriggio?

### *Dire che si richiamerà*

Preferisco richiamare tra poco / Richiamo più tardi.

A che numero posso trovarlo?

Sa quando torna? / Sa dirmi a che ora ci sarà?

A che ora posso richiamarlo?

Qual è l'ora migliore per richiamarlo?

### *Chiedere di parlare con qualcun altro*

Posso parlare con qualcun altro?

Con chi devo parlare per un problema di consegna?

Può passarmi qualcuno che possa darmi delle informazioni sui vostri sistemi d'imballaggio?

Mi passa il centralino, per favore?



## Al Lavoro

Il professore fa il centralista e ogni studente fa delle domande simili ad ogni situazione.

### *IL CENTRALINO, IL TELEFONINO...*

il / la centralinista



il centralino



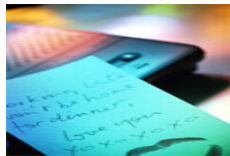
l'elenco telefonico



l'interno



la segreteria telefonica



il telefono cellulare



cercare sull'elenco



fare un numero



riattaccare



rimanere all'apparecchio



premere un tasto



staccare il ricevitore

### *SALUTARE*

La ringrazio della sua cortesia.

Sono contento di aver potuto parlare con Lei. È così difficile!

ArrivederLa, e grazie ancora.

### ***C. LE FRASI INDISPENSABILI DA TENERE SEMPRE PRONTE***



#### *DIRE CHE CI SONO PROBLEMI DI ASCOLTO*

Scusi, ha detto?

Può parlare a voce più alta / più piano / lentamente?

Mi scusi. La sento molto male.

Pronto. Mi sente?

Non La sento più. La linea è disturbata.

Non sento niente. Può richiamare / rifare il numero?

È caduta la linea.

Riattacco e La richiamo.

Può riattaccare e richiamarmi?

D'accordo, riattacco.

Adesso la sento molto meglio.

### *FAR RIPETERE, CHIEDERE E DARE PRECISAZIONI*

Può ripetere, per favore? Non ho capito.

Ha detto Carras?

Scusi, chi ha detto?

Che nome ha detto, scusi? Come si scrive?

Non capisco. Può scomporre / fare lo *spelling* del nome della città, per favore?

Il nome è Ferrari. Lo scompongo: F come Firenze, E come Empoli, R come Roma, R come Roma, A come Ancona, R come Roma, I come Imola.

Ha detto "T" o "D"? Ho detto "D" come Domokos.

Si scrive con la "G" o con la "J"? Con la "G" come Genova.

Il numero è 802.

Si tratta dell'articolo 3375384.

### *COMUNICARE LE PROPRIE DIFFICOLTÀ*

Mi dispiace, non conosco quella parola. Che cosa vuol dire?

Sono molto spiacente, non capisco. Può spiegarmi?

Non parlo bene l'italiano.

Le passo qualcuno che parli l'italiano.

### *CONCLUDERE VELOCEMENTE UNA TELEFONATA*

La richiamo / Posso richiamarla più tardi?

Mi dispiace molto, ma non posso parlare adesso. Sono in riunione.

Mi scusi, ma devo chiudere adesso. Bisogna che parta immediatamente.

### *SALUTARE E RINGRAZIARE*



ArrivederLa.

Grazie infinite, è stato molto gentile.

È molto gentile da parte sua.

La ringrazio della sua cortesia.

**ANCORA AL LAVORO**

**Date un esempio per ogni situazione e usando le frasi indispensabili**

## LA SEGRETERIA TELEFONICA



Ormai entrate nell'uso quotidiano, le segreterie telefoniche vengono talvolta utilizzate anche nelle aziende italiane per assicurare un servizio minimo al di fuori del normale orario di apertura e durante i periodi di chiusura per ferie. Rispondono automaticamente alle chiamate con un annuncio predisposto dall'utente, che comunica, di solito, l'orario di servizio ed eventualmente - nei casi in cui è opportuno essere sempre reperibili - un numero di telefono cellulare per le chiamate più urgenti.

Generalmente la persona che chiama ha la possibilità di registrare nella segreteria il proprio messaggio, lasciando, a sua volta, un numero telefonico per essere richiamata. Le funzioni di ascolto messaggi e azzeramento del nastro di registrazione possono essere svolte anche a distanza, tramite uno speciale segnale di riconoscimento, consentendo a chi viaggia molto di ricevere i messaggi anche da lontano.

Nelle società italiane, dove la figura della segretaria sta diventando un privilegio non comune, è sempre più frequente l'impiego della segreteria telefonica personale sia sull'apparecchio dell'ufficio sia sul portatile, specialmente per dirigenti e personale di livello superiore, spesso in trasferta.

Diamo ora alcuni esempi di annunci preregistrati in italiano (che anche le aziende greche in affari con l'Italia possono lasciare registrati sulla propria segreteria) e qualche modello di messaggio corretto da lasciare sulla segreteria del nostro interlocutore italiano.

### **RISPONDETE**

1. Perché la segreteria telefonica è uno strumento molto utile?
2. Per i dirigenti a livello superiore la segreteria telefonica è molto diffusa. Tu usi questo tipo di comunicazione?
3. Dovresti lasciare un annuncio preregistrato in italiano. Cosa diresti?

### *ANNUNCI PREREGISTRATI IN ITALIANO*

- Risponde il numero 93/55938471. Vogliate lasciare il vostro messaggio dopo il segnale acustico.
- Risponde la segreteria telefonica della Carimel. I nostri numeri di telefono sono cambiati. I nuovi numeri sono: 11/20958746 o 11/20958842. Grazie.

- Qui la Dimel S.p.A. La nostra azienda è chiusa per ferie dal 3 al 24 agosto. I nostri uffici saranno a vostra disposizione lunedì 25 agosto a partire dalle 9. Grazie e buone vacanze.
- Benvenuti alla Assem. I nostri uffici sono aperti dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18. Se lo desiderate, potete lasciare un messaggio precisando il vostro nome, indirizzo e numero di telefono. Parlate dopo il segnale acustico. Grazie.
- Buongiorno. Al momento sono assente, ma se volete lasciare nome e numero di telefono dopo il bip, vi richiamerò al mio rientro.
- Buongiorno. Gianni Saridis. Sarò assente tutto il giorno. Se desiderate, potete lasciarmi un messaggio dopo il segnale acustico. Grazie.

#### *MESSAGGI DA LASCIARE SULLA SEGRETERIA DI ALTRI*

- Buongiorno. Parla Michele Naris della Tecnoprest. Vorrei parlare con il signor Slapeter un ordine urgente. Aspetto la vostra chiamata.
- Buongiorno. Alessandro Tsavellas della Onira. Abbiamo dei problemi per la consegna di martedì prossimo. Mi chiami il più presto possibile sul cellulare, per favore: 6973/2288455. Grazie.
- Buongiorno. Sono Federico Marinos della ditta Assofer. Ho bisogno di parlarle con urgenza per il programma del Seminario. Può richiamarmi domattina? Sarò in ufficio fino alle 11. Grazie.

#### *LA SEGRETERIA COMPUTERIZZATA*

Telefonando ad aziende italiane può anche capitare di sentire il messaggio registrato di una segreteria computerizzata che ci invita a premere tasti diversi per metterci in comunicazione con l'ufficio corrispondente.

Per esempio:

- Se desiderate delle informazioni commerciali premete il tasto 1, se desiderate altre informazioni il 2, se desiderate l'assistenza tecnica il 3. Per tornare al menu principale premete il tasto asterisco.

#### **ESERCIZIO**

Telefonate e risponde la segreteria telefonica. Che messaggio lasceresti al dirigente di una ditta? Avrete un appuntamento con il dirigente fra tre quarti d'ora però per motivi di lavoro non è sicuro che tu sarai puntuale.

## AL LAVORO

### SITUAZIONI TELEFONICHE

#### *OBIETTIVI DIDATTICI:*

Tenere una conversazione telefonica e passare una telefonata.

Procurarsi e verificare informazioni.

Chiedere di parlare con la persona desiderata.

Lasciare e riferire messaggi.

Lasciare messaggi sulla segreteria telefonica.

#### *SITUAZIONI:*

1. Chiedi di qualcuno al telefono.
2. Rispondi al telefono.
3. Dai a qualcuno un numero di telefono.
4. Non hai capito bene il nome del tuo interlocutore.
5. Spiega il motivo della tua telefonata.
6. Presentati al telefono.
7. Verifica se hai capito bene il luogo e l'ora dell'appuntamento.
8. Chiedi a qualcuno di richiamare più tardi.
9. La persona richiesta parla sull'altra linea. Che cosa dici alla persona che ti cerca?
10. Chiedi al tuo interlocutore di aspettare un momento al telefono.
11. Vai fuori città. Di' come e dove sarai raggiungibile.
12. La persona che cerchi è in pausa. Di' che richiamerai più tardi.
13. Lascia un messaggio sulla segreteria telefonica di una ditta.
14. Qualcuno vuoi parlare col tuo capo. Cerca di sapere perché.
15. Qualcuno ti telefona senza dire il suo nome. Chiediglielo.
16. Qualcuno vuole parlare con un tuo collega. Che cosa dici?
17. La persona che cerchi non è a casa/in ufficio. Chiedi di essere richiamato al suo ritorno.
18. Qualcuno vuole parlare con un tuo collega di un altro reparto. Cerchi di passargli la telefonata, ma il collega non risponde. Che cosa dici?
19. Chiedi al tuo interlocutore di darti il suo numero di telefono.
20. Scusati per aver causato un malinteso.
21. Se qualcuno al telefono ti ringrazia per la tua gentilezza, che cosa rispondi?
22. Tranquillizza un cliente arrabbiato al telefono.

23. Non sei contento del servizio di una ditta. Telefona per protestare.
24. Ti sei trasferito in Italia. Che messaggio registri sulla tua segreteria telefonica?
25. Lascia sulla segreteria telefonica di un amico le coordinate per un appuntamento.
26. La tua scheda telefonica si sta esaurendo. Che cosa dici al tuo interlocutore?
27. La linea è un po' disturbata. Non senti bene. Che cosa dici?
28. Componi un numero e risponde una persona sconosciuta.
29. Il tuo interlocutore parla troppo velocemente.
30. La linea cade durante la conversazione. Richiama e spiega cos'è successo.
31. Il tuo interlocutore parla troppo piano, lo senti appena.
32. Il tuo interlocutore ti chiede una cosa che devi accertare.
33. Non sei riuscito a prendere nota del numero di telefono che il tuo interlocutore ti ha dato.
34. Un cliente ti telefona dicendo che ha un problema. Come reagisci?

## TERZA UNITÁ

### IL CONTATTO PERSONALE



#### **Importanza dei contatti personali**

Chi tratta affari con l'estero non sempre ha la possibilità di incontrare di persona il proprio interlocutore. Normalmente soltanto il personale responsabile di acquisti e vendite si sposta regolarmente per visitare, secondo i casi, i fornitori o i clienti. Benché non molto frequenti, le occasioni di un incontro diretto con i nostri partner commerciali sono tuttavia importantissime per superare la barriera dell'impersonalità e porre le basi di un rapporto di cordiale collaborazione.

Se invece abbiamo già avuto modo di conoscere il nostro interlocutore, l'incontro con lui sarà utile per consolidare le buone relazioni esistenti o, eventualmente, per ristabilirle dopo un momento difficile, chiarendo malintesi e facilitando la soluzione dei problemi.

Sia nel caso della visita di un ospite straniero alla nostra società, sia nel caso di un nostro viaggio all'estero, alcuni semplici accorgimenti potranno rendere più efficace l'incontro.

#### CONSIGLI PER UN INCONTRO DI LAVORO

##### ***Come accogliere un ospite straniero***

Quando siamo noi ad accogliere nella nostra azienda un cliente, o anche un fornitore, dobbiamo avere cura di organizzare l'incontro con intelligenza. Sarebbe gentile, per esempio, proporgli con il giusto anticipo di occuparci della prenotazione di una camera d'albergo nella nostra città e, se viaggia in treno o in aereo, prevedere di mandare qualcuno a prenderlo in stazione o all'aeroporto.

Il programma della sua visita dovrà poi essere stabilito nelle linee generali, procurando il materiale necessario e informando per tempo le persone interessate e coinvolte, in modo da evitare inutili perdite di tempo e contrattempi irritanti. Sarebbe inoltre opportuno che la visita comprendesse anche momenti di pausa - per un caffè o per una colazione - che interrompano il ritmo di lavoro: un invito a pranzo costituisce un intervallo gradevole e rilassante, spesso più utile di ore di discussione serrata. Anche l'organizzazione di qualche visita turistica, proposta all'inizio o, meglio ancora, alla fine del viaggio, potrebbe essere gradita al nostro ospite.

## UN GIOCO DI RUOLI

Il telefono è molto importante, però il contatto personale è molto più responsabile. Che cosa faresti per accogliere il dirigente di un ente italiano e cosa proporresti a lui?



## LE ORE

In italiano le ore si esprimono nel seguente modo:

Che ore sono?

Sono le 11.00 Sono le undici.

Sono le 11.05 Sono le undici e cinque

Sono le 11,15 Sono le undici e un quarto (e quindici)

Sono le 11.30 Sono le undici e mezza/mezzo (e trenta).

Sono le 11.45 Sono le dodici meno un quarto (sono le undici e quaranta cinque)

Sono le 11.55 Sono le dodici meno cinque.

Sono le 18.10 Sono le diciotto e dieci ( sono le sei e dieci).

• Se l'ora è esatta si può aggiungere **in punto**:

Sono le quattro in punto.

L'uso delle ventiquattro ore (cioè "le tredici"; "le quattordici" e così via) ricorre soltanto nelle indicazioni degli orari di treni, aerei e altri mezzi di trasporto, ma è poco frequente nel linguaggio quotidiano.

Il treno parte alle 14.45.

L'aereo arriva alle 21.00.

### Al Lavoro!

Disegna le ore e gli orologi

sono le tre

sono le sei

è mezzogiorno



## COME ORGANIZZARE UN NOSTRO VIAGGIO ALL'ESTERO

Prima di partire per l'estero dovremo pensare a organizzare il viaggio, a prenotare l'albergo, a procurarci tutte le informazioni utili per raggiungere la sede dell'azienda o della fiera che dobbiamo visitare.

Naturalmente avremo anche fissato gli appuntamenti con le persone che ci interessa incontrare e ci saremo preparati mentalmente all'incontro: è importante avere le idee chiare sulle questioni da discutere e sui risultati che si vorrebbero ottenere. Infine, non bisogna dimenticare che le persone che ci ricevono hanno sicuramente molti altri impegni e non è corretto abusare del tempo che ci viene concesso.

## NORME LINGUISTICHE E DI COMPORTAMENTO

Per potersi muovere con disinvoltura, ma correttamente, nel mondo del lavoro in Italia è indispensabile rispettare alcune regole fondamentali di comportamento e conoscere le principali norme linguistiche riferite all'italiano parlato.

## COME RIVOLGERSI A UN INTERLOCUTORE ITALIANO

• In Italia è frequente che, anche solo dopo pochi incontri, le persone si diano del “tu” e usino il nome di battesimo. Agli interlocutori di lavoro con i quali non si ha ancora un rapporto di familiarità ci si rivolge, invece, usando **signore**, per gli uomini, **signora**, per le signore, **signorina**, per le donne non sposate e molto giovani. Tali appellativi sono seguiti dal **cognome** (e non dal nome!) della persona.

Buongiorno, signor Platias.

ArrivederLa.

Signor Filippo, può accomodarsi.

• **Titoli professionali e titoli di studio** generalmente si usano in italiano. Rivolgendoci a un dottore, a un ingegnere, a un architetto, a un ragioniere diremo quasi sempre il titolo professionale + cognome:

Buongiorno, ingegner Vangheti.

Buanasera, architetto Mariani.

Arrivederci, dottor Carelli.



## *I GIORNI DELLA SETTIMANA*

Lunedì  
Martedì  
Mercoledì  
Giovedì  
Venerdì  
Sabato  
Domenica

I giorni della settimana sono tutti maschili, tranne la domenica!

*Alla domenica non lavoriamo.*

## *I MESI*

Gennaio  
Febbraio  
Marzo  
Aprile  
Maggio  
Giugno  
Luglio  
Agosto  
Settembre  
Ottobre  
Novembre  
Dicembre

## QUARTA UNITÀ

### LA COMUNICAZIONE SCRITTA

#### L'ITALIANO DELLA CORRISPONDENZA COMMERCIALE

##### STILE E LEGGIBILITÀ

Lo scopo di un testo scritto è quello di essere letto, quindi è indispensabile che sia il più possibile chiaro, preciso, conciso e cortese. Anche scrivendo in italiano, esporre il proprio pensiero in modo sintetico e immediatamente comprensibile è funzionale all'efficacia del messaggio. Ma chiarezza e concisione non significano mancanza di gentilezza, e la buona educazione non impedirà di dare alle nostre parole il tono fermo e risoluto necessario in alcune circostanze.

È inoltre opportuno ricordare che la corrispondenza commerciale trasmette a distanza l'immagine dell'azienda e che, per questo, anche l'aspetto formale non deve essere trascurato: è dunque essenziale sapersi esprimere correttamente, senza errori di grammatica o di ortografia, in un linguaggio appropriato e attuale, ma anche curare la presentazione grafica - in particolar modo nelle lettere vere e proprie - evitando cancellature e correzioni e utilizzando con intelligenza la punteggiatura.

##### IL LINGUAGGIO DI OGGI

Negli ultimi anni il linguaggio della corrispondenza commerciale italiana, tradizionalmente composto di formule e frasi fatte per ogni uso, si è molto semplificato: la diffusione di mezzi di comunicazione veloci e immediati, come fax, Internet e e-mail, ha profondamente influenzato lo stile elaborato e ampoloso della lingua commerciale italiana. E anche l'esempio di corrispondenze d'affari linguisticamente più semplici, come quella inglese-americana, ha contribuito a una rapida evoluzione del italiano commerciale: i **periodi** sono diventati **più brevi, le frasi essenziali e dirette, lo stile** meno retorico, e **più conciso**. Oggi si usa, in pratica, un linguaggio più moderno e meno distante da quello della lingua parlata.

## STRUMENTI E MODALITÀ

Messaggi scritti possono essere inviati attraverso canali diversi:

- la **lettera commerciale** vera e propria, scritta su **carta intestata** della ditta, strutturata in modo piuttosto rigido, e con una presentazione particolarmente accurata; in caso di contestazioni ha valore legale e rappresenta una prova giuridica irrefutabile;
- il **fax**, trasmesso sulla normale rete telefonica, più informale e diretto di una lettera originale spedita per posta; è caratterizzato da una presentazione essenziale e da uno stile semplice e conciso: infatti i fax vengono spesso scritti a mano direttamente dagli interessati. Questo documento non possiede però valore legale, trattandosi in realtà di una fotocopia e non di un originale;
- il **telex**, ancora utilizzato soprattutto per gli scambi con alcuni paesi con i quali le comunicazioni telefoniche sono difficili; consente la trasmissione del messaggio in diretta: le formalità sono ridotte al minimo e il linguaggio è telegrafico. Un messaggio inviato per telex è riconosciuto come prova dai tribunali.
- **e-mail o posta elettronica**, un'utilissima applicazione di Internet.

### RISPONDETE

Quali sono le caratteristiche più importanti per la corrispondenza commerciale?

Quali sono i canali per inviare messaggi scritti? Tu quale usi di più?

### COME SI FA UNA DOMANDA IN UN TESTO SCRITTO

• in un testo scritto la fine delle domande sono messi in evidenza, rispettivamente, dal segno interrogativo ?

Come nell'orale, anche nello scritto il **soggetto** dtl verbo può essere sottinteso; è comunque generalmente **espresso nelle forme di cortesia, in cui è posposto** al verbo:

Avete bisogno del nuovo catalogo?

Tra i soci dell'impresa, chi fa parte del gruppo direttivo?

\* **Quale, chi, che, come, quando, quanto, dove** sono gli interrogativi più usati nelle frasi interrogative, dirette e indirette.

Non sappiamo quando terminerà lo sciopero.

In che o quale hotel è alloggiato il signor Skrekis?

## LA LETTERA COMMERCIALE IN ITALIANO

Le **lettere commerciali italiane** sono formate da diverse parti e strutturate secondo un ordine convenzionale che va rispettato rigorosamente.

### LE PARTI DELLA LETTERA

Le parti che costituiscono una lettera sono:

- **la data**, a destra sotto l'intestazione o sotto l'indirizzo del destinatario, scritta nella sequenza: nome della città, virgola, giorno, *de* + mese in parola minuscolo, *de* + anno (a partire dal 2000: *de* + anno). Oppure: nome della città, mese in parola maiuscolo, giorno, *de* + anno (*Como, Aprile 18 del 2008*);
- **l'indirizzo del destinatario**, scritto o in alto a sinistra ("all'inglese") o in alto a destra ("alla francese"), secondo il tipo di busta usato. Se si tratta di una persona fisica il cognome è preceduto da **Signor / Signora**, o **Egregio** e **Gentile**. Nella riga successiva si scrive l'indirizzo: prima la via, poi una virgola e quindi il numero preceduto o meno dall'abbreviazione *n°*; nella riga successiva il codice postale e il nome della città;
- **i riferimenti** (con le iniziali maiuscole di chi ha dettato e minuscole di chi ha scritto la lettera) sono scritti a sinistra sotto l'indirizzo del destinatario;
- **l'oggetto**, sotto i riferimenti, che indica in modo conciso lo scopo della lettera;
- l'indicazione, facoltativa, della persona alla cui **attenzione** si vuole indirizzare la lettera: il nome della persona è scritto tra parentesi dopo l'oggetto, a sinistra;
- **una formula iniziale**, alcune righe sotto l'oggetto, sempre seguita dai due punti.
- **il testo** della lettera, che comprende normalmente un'introduzione, uno svolgimento e una conclusione;
- la **formula di saluto**, che conclude il testo, varia secondo i rapporti tra gli interlocutori e concorda in genere e numero i con il saluto iniziale.
- soprattutto nei fax o alla posta elettronica, sempre più frequenti, le formule ancora più semplici e informali.
- **la firma**, che chiude la lettera e si trova in basso a destra. È scritta a mano e, sotto, a macchina, eventualmente preceduta dal nome della società e accompagnata dal titolo di chi firma;
- **gli allegati**, che si elencano alla fine della lettera, in basso a sinistra.

## LA COMUNICAZIONE SCRITTA

**Intestazione** DIMEL S.r.l.  
Piazza Garibaldi 18  
11125 Torino  
Italia

Spettabile Ditta

MELES

C/ Antonios Ghikopoulos , n° 5      **indirizzo**  
141 21 Atene  
Grecia

Vs. rif. CP/lv      **riferimenti**

Ns, rif. MN/re

All'attenzione del Sig. Sotiriadis

**data** Torino, 8 giugno 2008

Oggetto: Richiesta di documentazione      **oggetto**

Egregi signori,      **formula iniziale**

Vi preghiamo di inviarci una documentazione completa della Vostra gamma di tessuti per arredamento.

Siamo particolarmente interessati alle collezioni Alfa e Beta, di cui gradiremmo ricevere un'offerta dettagliata secondo il modello allegato.

Se i Vostri prezzi saranno competitivi, prevediamo acquisti regolari per almeno 150 articoli per tipo al mese.

In attesa di una Vostra cortese risposta, Vi preghiamo di gradire i nostri migliori saluti.

**formula di saluto**

**funzione** Il Direttore

**firma** Michele Naris

Allegati      **allegati**

1 (un) modello offerta



## **GLI INDIRIZZI**

• Quando si scrive a una società la cui ragione sociale è formata da **due o più cognomi** oppure da un **unico cognome** seguito dalle espressioni **e Figli, Fratelli, e Soci** si fa precedere il nome della ditta dai **Signori**:

Spett. Ditta Marios Cristodoulou

Spett. Ditta Pilarinos Giorgio e Soci.

• Se la lettera è indirizzata a una **società anonima o per azioni**, il destinatario non è introdotto da nessuna abbreviazione:

Spett. BT Telecomunicazioni S.A.

## **CORRISPONDENZA PRIVATA**

*Inizio e chiusura di lettere amicali.*

Carissimi amici - Cara amica - Caro Giorgio - Vi prego di gradire i miei più distinti saluti - In attesa del prossimo incontro Vi saluto caramente - Aspettando al più presto una tua lettera ti abbraccio affettuosamente - Con i migliori saluti.

*Cosa si scrive sulla busta.*

SE SI SCRIVE AD UNA COPPIA

Gentili Sigg. Anna e Marco Vinci. - Sigg. Vinci - Avv. Marco Vinci e Signora.

SE SI SCRIVE AD UNA FAMIGLIA

Fam. Vinci - Coniugi Vinci e figli - Famiglia del Dott. Marco Vinci - Sigg. Marco e Maria Vinci.

SE SI SCRIVE AD UN SIGNORE

Alla Gentile Signora Maria Vinci - Gent.ma Signora Maria Vinci - Dott.ssa Maria Vinci - Prof.ssa Maria Vinci.

*Saluti da inviare per cartolina*

Tantissimi cordiali saluti - Saluti cari a tutti - Ricordandovi Vi invio sinceri saluti - Un pensiero e un ricordo affettuoso

*Auguri di diverse occasioni*

Buon Natale a Voi tutti - Buon Natale e Felice Anno Nuovo - Buon Anno - Felice Pasqua - Cento di questi giorni — Gli auguri più belli - Mille e mille auguri di ogni bene e di duratura felicità ai carissimi sposi - Con le mie più sentite condoglianze.

## LETTERE UFFICIALI

*Ad un'agenzia turistica, un albergo, una scuola, un teatro, un'università etc.*

Egredi Signori (agenzia)

Spett. Direzione (scuola)

Gentil Direzione Teatro Comunale (teatro)

Illustrissimo Signor Rettore (Università)

*Formule di chiusura*

Resto in attesa della Vs. conferma e Vi porgo i miei sinceri saluti. - In attesa della Vs. sollecita risposta Vi ringrazio e Vi saluto distintamente. - Resto in attesa della sua risposta favorevole. - Resto in attesa di una sua cortese risposta. - Sperando che la presente richiesta venga benevolmente accolta, ringrazia e saluta. - La ringrazia anticipatamente. - La prego di gradire i miei migliori saluti. - RingraziandoLa distintamente La saluto. - Ringraziando resto in attesa di un cortese cenno di risposta e invio distinti saluti.

## CORRISPONDENZA COMMERCIALE

FRASEOLOGIA

*Vocativi o saluti*

Egregio Signore - Egredi Signori - Preg.mo Sig. Paolo Bianchi - Spett. Ditta - Gentile Signora.

*Formule di inizio*

Abbiamo il piacere di portare a Vs. conoscenza...

Siamo lieti di; farVi sapere che...

Ci è gradito informarvi che...

Ho l'onore di avvertirvi che...

Abbiamo il piacere di annunciarvi che...

Mi prendo la libertà di...

Sono costretto a...

Siamo in obbligo di...

Accetto con piacere la Vs. offerta...

Sono in grado di consegnarvi la mercé richiesta il...

Abbiamo il piacere di comunicarvi che...

Una ditta si occuperà (una casa di commercio si occuperà)...

Portiamo a Vs. conoscenza...

Munito della ns. procura...

Nessun mutamento sarà apportato...

Con lo stesso capitale versato...

#### *Forumule di chiusura*

Vogliate gradire Signori i ns. più distinti saluti.

Con i più sinceri saluti ringraziamo sentitamente.

Gradite Signori, i nostri più cordiali saluti.

Vi ringraziamo e Vi presentiamo i nostri saluti sinceri.

In attesa di una Vs. risposta Vi presentiamo i ns. cordiali saluti.

Mortificati per il ritardo con cui Vi facciamo pervenire la merce ordinataci ce ne scusiamo e Vi salutiamo sinceramente.

### CONSIGLI PER UNA REDAZIONE CORRETTA

Benché l'italiano commerciale dell'ultimo decennio sia meno retorico ed elaborato di un tempo, esistono alcune norme che riguardano la lingua scritta e la redazione di lettere che è indispensabile conoscere.

#### *Norme linguistiche*

- L'italiano scritto, che si differenzia comunque da quello parlato, non contiene mai, in nessun caso, espressioni familiari o gergali, tipiche di un rapporto più confidenziale e inadeguate in una relazione d'affari.
- Il **soggetto** della frase **può essere sottinteso** anche nello scritto.
- Gli appellativi *signor/signora /signorina* possono essere abbreviati in *Sig./Sig.ra. /Sig.na.* solo se seguiti dal cognome della persona.
- L'italiano richiede l'iniziale maiuscola per la forma di cortesia "Lei" e a tutti i riferimenti personali maiuscoli ("Suo", "Sua" ecc).

#### *Consigli redazionali*

Nella composizione della lettera italiana è opportuno costruire **frasi brevi ed evitare la monotonia**.

Il testo potrà anche essere reso più vivace diversificando la costruzione delle frasi, in modo che non ripropongano sempre l'ordine standard: verbo + soggetto + complementi, ma iniziino talvolta con un avverbio o un complemento al primo posto. Particolare attenzione meritano i **collegamenti tra le frasi**, che danno fluidità e coesione al testo ed esprimono le intenzioni più diverse. Tra i più utili ricordiamo:

- per fare un esempio: *per esempio, così, in particolare*;
- per fare una precisazione: *in effetti, per quanto riguarda, in quanto, rispetto a*;
- per dare una spiegazione: *infatti, cioè, poiché*;
- per esprimere un'opposizione: *tuttavia, nonostante, ma*;
- per contraddire: *al contrario, invece, in compenso*;
- per concludere: *quindi, dunque, infine, di conseguenza, per concludere*.

## *ESEMPI*

Conosciamo già le vostre condizioni di vendita; tuttavia desidereremmo ricevere il vostro ultimo listino prezzi.

Siamo contenti della vostra ultima fornitura. Il vostro servizio commerciale, al contrario, non ci sembra molto efficiente.

Vi preghiamo quindi di volerci rispondere immediatamente.

La qualità degli articoli è inferiore a quella dei campioni, di conseguenza ci vediamo costretti a restituirvi la merce.

### *MAIUSCOLE E MINUSCOLE*

In italiano, si scrivono sempre **maiuscoli**: i nomi propri, i nomi di città, di regione e gli altri nomi geografici, i nomi delle festività, i nomi di istituzioni, di esercizi commerciali, di pubblicazioni ecc. Sono sempre **minuscoli** i nomi dei giorni e dei mesi, anche nelle date, e le parole *signor/signora /signorina* . Le abbreviazioni *Sig./Sig.ra. /Sig.na.* vanno invece sempre **maiuscole**.

Gli italiani festeggiano Natale e Capodanno.

Milano, 5 ottobre 2007.

Le invio, Dott. Cecchi, il rapporto via fax.

Il dottor Cecchi non è venuto alla riunione.

### TIPI DI SOCIETÀ

Non esiste perfetta equivalenza tra i vari tipi di società greche e quelle italiane; diamo di seguito alcune corrispondenze indicative:

- S.p.A. Società Anonima
  - S. acc.
- S.r.l. Società limitata
  - S.n.c.

## AL LAVORO

Ora scrivete una lettera privata e una commerciale. Il tema: “Qualità degli articoli della Vostra ditta”.

## ***E-MAIL***

Sempre più diffusa anche in Italia, la posta elettronica è un sistema di trasmissione di documenti tramite computer. Consente a chiunque sia abbonato a Internet di mettersi in contatto gratuitamente con tutti coloro che sono collegati alla rete nel mondo intero e di trasmettere messaggi dal proprio computer al loro. Una volta arrivato a destinazione, il documento può essere stampato su carta o archiviato in forma elettronica nella memoria del computer. I vantaggi in termini di tempi e costi sono evidenti e hanno fatto di e-mail la più usata di tutte le applicazioni di Internet. Anche questo mezzo di comunicazione ultramoderno possiede però un suo galateo di regole non scritte, che è corretto rispettare:

- ogni messaggio - come le lettere tradizionali - deve essere **firmato** da chi lo spedisce;
- è buona norma **non abusare** della semplicità di questo sistema di trasmissione per inviare documenti di dubbio interesse o di lunghezza eccessiva a destinatari ignari, che potrebbero esserne infastiditi;
- è, infine, prova di buona educazione **controllare** regolarmente la propria posta in arrivo e, soprattutto, **rispondere** ai messaggi personali.

## *TERMINI INTERNET E DI INFORMATICA*

Riportiamo qui i termini ricorrenti del linguaggio di Internet che vengono usati **in italiano** e possono creare problemi non indifferenti a quanti tentassero di mettersi in collegamento tramite e-mail con aziende italiane: secondo la consuetudine, infatti, gli italiani hanno preferito tradurre nella loro lingua il lessico relativo a Internet, anziché mantenerlo in inglese, che ne è il veicolo internazionalmente più diffuso.

## ITALIANO O INGLESE

allegato



archiviare

attaccare la spina

byte

Cd

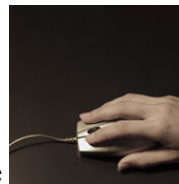


Cercare sul Web

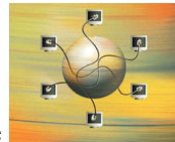


cestino

chiocciola @



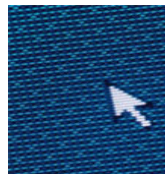
cliccare



collegare



computer

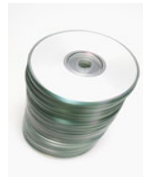


cursore



dati

dischetto



disco rigido



finestra



file

formattare

formattazione



hardware



Icona



Interfaccia



Internet



Invio



lettore CD



mouse



menu



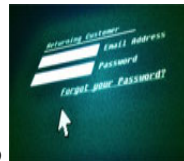
navigare su Internet



on line



parola di accesso



posta elettronica



rete



salvare



schermo





scrivere



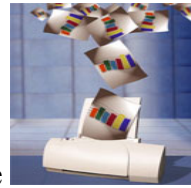
server



software



stampante



stampare

tastiera



utente di Internet



visitare un sito



## QUINTA UNITÀ

### INFORMAZIONI



Quando si intrattengono rapporti commerciali con l'estero capita spesso di dover rivolgere richieste di informazioni e di chiarimenti al proprio interlocutore o a società specializzate, oppure di dover fornire, a nostra volta, risposte a tale genere di richieste.

#### A. INTRODURRE UNA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Alcune semplici formule, applicabili a qualunque situazione, servono a introdurre cortesemente le domande di informazioni vere e proprie.

*Vorrei delle informazioni.*

*Mi serve un'informazione.*

*Potrebbe darmi delle informazioni?*

*Vorrei avere alcune notizie su ...*

#### BISOGNA ... - HO BISOGNO DI...

✚ “bisogna” / “occorre” / “è necessario” seguite dall'infinito:

*Bisogna rispondere a questa lettera.*

✚ Per esprimere un bisogno personale “mi serve” / “ho bisogno di qualcosa”,

*Avrei bisogno dell'ultimo catalogo.*

*Le servirebbero delle indicazioni?*

#### B. CHIEDERE INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

Richieste di informazioni generiche a società di servizi o domande di informazioni e chiarimenti rivolte al nostro partner commerciale vanno formulate con la consueta cortesia.

*Può darmi il numero di telefono della ditta Aromatica di Roma?*

*Mi servirebbe l'indirizzo della ditta Sergano di Bologna. Può aiutarmi?*

*Sa dirmi, per favore, chi è il responsabile del settore Europa?*

*Vorremmo sapere se l'articolo B 421 fa ancora parte del Vostro programma di vendita.*

*Desidereremmo conoscere le date e la dislocazione del prossimo Salone del Libro.*

*Attendiamo i dati esatti del vostro trasportatore.*

*Potreste comunicarci il prezzo di una camera doppia con bagno e prima colazione?*

*Desidererei qualche dettaglio in più sui vostri articoli per ufficio.*

*Avrebbe la gentilezza di mandarmi la risposta per fax?*

*Vorrei sapere in che cosa consiste esattamente lo sconto di cui avete parlato.*

*Mi scusi, potrebbe spiegarmi più precisamente il punto 4 del vostro ordine?*

*Vorrei conoscere il dettaglio degli articoli che fanno parte della prima spedizione parziale.*

*Non capisco le tariffe che avete applicato nella vostra fattura per due pernottamenti con prima colazione.*

#### **VI PREGHIAMO DI...**

*Vi preghiamo di spedirci la copia originale firmata.*

*È possibile formulare una richiesta più formale con l'espressione "Le/Vi saremmo grati se...":*

*Vi saremmo grati se ci inviaste la copia dell'originale firmata.*

#### **Altri esempi**

*Gradiremmo sapere che sconti prevedete per ordini consistenti.*

*Vi preghiamo di volerci comunicare le Vostre condizioni di vendita.*

*Vi preghiamo di farci sapere quali sono le Vostre condizioni per l'esportazione.*

*Desidererei ricevere l'elenco delle aziende produttrici di cemento nella Vostra regione.*

*La prego di comunicarmi quali sono le formalità da espletare e qual è la scadenza ultima per iscriversi al Vostro Seminario / Congresso.*

#### **C. RISPONDERE A RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

Alcune formule utili per rispondere, a voce o per lettera, a domande di informazioni e chiarimenti, facendo sempre riferimento alla richiesta ricevuta.

*Mi sono informato e Le posso dare le cifre che mi ha chiesto.*

*Le invierò per fax appena possibile le informazioni che le interessano.*

*Con riferimento alla telefonata odierna, ecco i prezzi dell'articolo 97.*

*Con riferimento al suo fax di ieri. Le trasmetto le informazioni richieste.*

*Le comunico qui di seguito le informazioni commerciali ottenute sulla ditta Castellani & Bertolini.*

*Facendo riferimento alla Vostra richiesta di informazioni, Vi comunichiamo i particolari riguardanti la produzione più recente.*

*Sarà nostra cura fornirVi le informazioni richieste non appena saranno disponibili.*

#### **Al Lavoro**

Il professore fa l'interlocutore italiano e ogni studente fa delle domande di informazioni. Un altro studente potrà rispondere a richieste d'informazione

## SESTA UNITÀ

### APPUNTAMENTI



Appuntamenti e incontri di lavoro sono sempre organizzati attraverso una serie di contatti che possono essere tenuti direttamente dall'interessato oppure dal personale di segreteria, telefonicamente o per iscritto.

*APPUNTAMENTO, RIUNIONE, INCONTRO...*



l'appuntamento



l'incontro



la riunione



la fiera

lo stand

lo stage



il salone

l'esposizione



la conferenza

il convegno



il seminario

il congresso

### **A. CHIEDERE UN APPUNTAMENTO**

***Come formulare richieste di appuntamento e proposte di incontri o di visite in azienda e presso esposizioni.***

*Vorrei passare a trovarLa.*

*Possiamo combinare un incontro?*

*Sarebbe possibile fissare un appuntamento per il 13 febbraio?*

*Il signor Pastori gradirebbe incontrarla lunedì 4 aprile nel suo ufficio.*

*Il responsabile del nostro Ufficio vendite, signor Mari, desidererebbe avere un colloquio con il Vostro direttore nella settimana 37.*

*Sarò a Salonicco in ottobre per il Salone dell'Imballaggio. Se volete, posso passare a trovarvi. Sono a vostra disposizione.*

*Vorremmo sapere se è possibile vedere con un nostro cliente l'impianto presso il Vostro cliente SEVA durante la settimana dal 18 al 22 luglio.*

*Potete organizzare una visita per il 6 o il 7 ottobre?*

*Poiché sarò lì mercoledì 20 e giovedì 21, sono disponibile per una visita presso il vostro stand.*

*Sarebbe possibile una nostra visita il 24 febbraio?*

*Il nostro direttore alle vendite, che si recherà tra breve nella Vostra regione, gradirebbe incontrare il responsabile dell'Ufficio acquisti della Vostra azienda*



*Il nostro Direttore Ing. Lukas sarebbe lieto di renderLe visita in occasione del prossimo Salone.*

### **B. FISSARE LA DATA**

La definizione della data di un incontro richiede generalmente uno scambio di informazioni sulla disponibilità degli interlocutori.

*Le va bene lunedì alle 14?*

*Che cosa ne dice di mercoledì prossimo alle 9?*

*Preferirei al mattino / al pomeriggio.*

*Proporrei all'inizio della settimana. Lunedì pomeriggio per esempio.*

*Sono spiacente, lunedì è impossibile.*

*Che giorno le andrebbe bene?*

*Potrebbe confermarci, per favore, se è d'accordo su questa data?*

*Spero che questa data le vada bene.*

*Il Dott. Nardi desidera sapere quale giorno e ora gradireste per un incontro.*

*La preghiamo di comunicarci se questa visita è possibile e in quale giorno.*

*Vi preghiamo di indicarci una data di Vostro gradimento.*

### **TRA - FRA**

Le preposizioni italiane “tra” / “fra” possono trasmettere indifferentemente informazioni sia di tempo sia di luogo: “tra un’ora”, “tra le due scrivanie”.

#### **Tempo:**

*Tra un’ora / due mesi.*

#### **Luogo:**

*Tra l’inizio e la fine.*

*Fra i nostri clienti.*

### **FUTURO**

In italiano il futuro può essere espresso in varie forme.

**Futuro semplice**, per fare una previsione generica sul futuro oppure una promessa:

*Risponderò alle lettere nel pomeriggio.*

*Vi manderemo subito l’ultimo catalogo,*

*Potrete essere presenti alla nostra riunione?*

o per esprimere una previsione molto certa (come nel caso di orari di corsi, riunioni, mezzi di trasporto ecc.):

*Il treno per Alexandrupoli partirà alle 15.*

*Il congresso avrà inizio domani alle 18.*

### **C. CONFERMARE UN APPUNTAMENTO**

Una volta individuata una data che soddisfi le diverse esigenze degli interessati, se ne dà brevemente conferma per telefono o con un fax.



*Potremo ricevere il vostro collaboratore Signor Piattelli il 5 aprile prossimo alle 11.*

*Sarò felice di incontrarLa alla data da Lei indicata.*

*Sarò a Bologna il 7 giugno e La riceverò volentieri in mattinata.*

*Vi confermo il mio viaggio in Spagna il 26 gennaio: sarò da voi verso le 16.*

*Siamo lieti di confermarvi che il giorno e l’ora da Voi proposti sono di nostro completo gradimento.*

*Saremo lieti di riceverLa nei nostri uffici.*

## D. DEFINIRE I DETTAGLI DI UN APPUNTAMENTO

Ecco una serie di frasi utili per mettere a punto i particolari dell'incontro, che vanno chiariti con grande precisione per evitare malintesi e perdite di tempo:

*Potreste prenotarmi una camera per la notte di martedì?*

*Preferisce un albergo nel centro della città o vicino ai nostri uffici?*

*Arriverò direttamente dall'aeroporto in taxi e alloggerò presso amici. Non è quindi necessario prenotarmi una camera.*

*Potete comunicarmi se esiste un servizio navetta diretto tra l'aeroporto e il quartiere della fiera?*



*Arriverò ad Atene col volo AF 624 martedì 19 luglio alle 16 e 20. Potreste venire a prendermi all'aeroporto?*

*Il nostro collaboratore Sig. Melidis sarà all'aeroporto agli arrivi internazionali con un catalogo rosso in mano.*

*I mezzi pubblici non sono molto frequenti. Le conviene prendere un taxi alla stazione.*

*Può spiegarmi dove si trova l'azienda e indicarmi come arrivarci venendo da Atene?*



*Esca dall'autostrada ad Atene nord, prenda la statale 630 in direzione Elefsina fino a ... e poi segua i cartelli per ... Allego uno schizzo con le indicazioni principali.*

## DARE INDICAZIONI

*sempre dritto*

*giri a destra/sinistra*

*all'angolo fra*

*superi il ponte*

*segua i cartelli*

*a nord di*

*a dieci chilometri da qui*

*la rotonda*

*l'incrocio*

*il semaforo*

*l'autostrada*

*la tangenziale*

*la superstrada*

## E. RIFIUTARE UN APPUNTAMENTO

Qualora non fosse possibile combinare un appuntamento alla data proposta, ne verrà data notizia tempestivamente, precisando preferibilmente la causa dell'impedimento.

*Mi dispiace, ma sarò assente fino al 27 settembre.*

*Mi dispiace che il nostro Presidente non possa riceverLa il 15, ma sarà in Germania tutta la settimana.*



*A causa dei precedenti impegni del Dott. Retzis è purtroppo impossibile combinare un appuntamento prima del 10 aprile.*

## F. MODIFICARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO

Talvolta circostanze impreviste costringono a modificare o ad annullare un appuntamento già confermato. Si potrà darne comunicazione per telefono, in modo diretto e personale o, più formalmente, per iscritto, comunque sempre con la massima cortesia.



*Sono molto spiacente, ma ho avuto un contrattempo all'ultimo momento.*

*Vorrei disdire / rimandare / anticipare il nostro appuntamento.*

*Ho cercato di contattarLa, ma non sono riuscito a raggiungerLa prima. Sarebbe possibile rimandare il nostro appuntamento a domani?*

*Mi dispiace, ma temo che non potrò essere da voi giovedì prossimo. Possiamo fare venerdì, o preferisce rimandare al lunedì seguente?*

*Sono desolata. Il signor Nossa deve annullare il suo appuntamento di oggi pomeriggio. Potremmo fissare un altro appuntamento?*



*Spero che potrà combinarmi un appuntamento in un'altra data.*



*Siamo molto spiacenti, ma il Sig. Ferrari ha dovuto anticipare il suo viaggio in Giappone e alla data prevista non sarà ancora tornato in sede.*

## ESERCIZIO

Come potresti modificare o disdire un appuntamento di lavoro già confermato con un dirigente italiano il giovedì prossimo? Oggi è martedì. Che cosa diresti? In seguito dovresti fissare un altro appuntamento e vorresti definire i dettagli di questo nuovo appuntamento.



## SETTIMA UNITÁ

### ACCOGLIENZA



Quando riceviamo la visita di una persona straniera, sconosciuta o con la quale intratteniamo rapporti cordiali, è consigliabile mostrare la massima cortesia e disponibilità nelle più svariate circostanze. Il momento dell'incontro diretto è molto importante per migliorare i rapporti personali e rinsaldare i legami tra due società o enti, perciò non sprechiamo quest'occasione!

### RICEVERE UN OSPITE

La cordialità e la confidenza con le quali accogliamo un ospite già conosciuto vanno adattate alla durata e allo stile del rapporto che abbiamo con lui.

Se il visitatore non è conosciuto, sarà opportuno informarsi sulla sua identità e sulle ragioni della sua visita, senza apparire scortesi o indiscreti. Dopo le presentazioni e i convenevoli d'uso, un'eventuale attesa potrà essere resa meno sgradevole dall'offerta di un caffè e da una semplice conversazione fatta di frasi di circostanza.

*Buongiorno.*

*Buongiorno dottoressa Marini.*

*Come sta?*

*(Molto) bene, grazie. E lei?*

*Abbastanza bene, grazie.*

*Non molto bene.*

*Benvenuto/a alla DIMEL.*

*Lei è il signor ...?*

*Il suo nome, prego?*

*Posso avere il suo nome, per favore?*

*È della ditta ...?*

*Può dirmi da chi ha avuto il nostro nominativo?*

*Posso sapere il motivo della sua visita?*

*Sono Anna Mihou. Sono l'assistente della dottoressa Sideridou.*

*Piacere / Molto lieto di conoscerLa.*

*La accompagno all'Ufficio assistenza clienti.*

*Le presento il signor Freris, direttore dell'Ufficio assistenza clienti.*

*Prego, si accomodi. Il dottor Tseles sarà da Lei tra un istante.*

*Vuole accomodarsi nella sala delle conferenze?*

*Posso offrirle un caffè / un té / una bibita?*

*Prende volentieri qualcosa? Magari un caffè?*

*Il viaggio è andato bene?*

*Spero che il viaggio non sia stato troppo lungo.*

*È andato tutto bene?*

*Ha trovato facilmente la nostra via?*

*Ha visto che bel / brutto tempo fa qui a Salonicco oggi?*

*Speriamo che il bel tempo duri fino alla fine della settimana.*

*Ha passato bene le vacanze?*

### **ESERCIZIO**

Dovresti accogliere un ospite italiano non conosciuto. Che cosa faresti al primo incontro, cosa diresti e come lo tratteresti bene?

### **UFFICIO**

Alla generica parola italiana “ufficio” corrispondono in italiano concetti diversi:

- ufficio privato (anche all'interno di una ditta);
- l'ufficio inteso come l'appartamento in cui è situata la sede della ditta - e in questo caso è spesso al plurale -, ma anche il locale in cui lavorano più persone;
- lo studio professionale di un avvocato;
- ufficio nel senso di “reparto”, “servizio”, “suddivisione interna di un'azienda”.

*Il direttore La aspetta nel suo ufficio.*

*Gli uffici della ditta si trovano in via Manzoni.*

*L'ufficio informazioni / L'ufficio postale / L'ufficio del turismo.*

*L'ufficio / Lo studio dell'avvocato Pieros ha traslocato.*

*Ho chiesto dell'Ufficiò vendite.*

### **COMUNICARE MESSAGGI, SCUSE, PROGRAMMI**

È possibile che si debbano trasmettere al visitatore messaggi giunti per lui, oppure scuse per un ritardo troppo prolungato o per un contrattempo che rischia di indisporlo. È buona norma comunicare anche, brevemente, il programma previsto per la giornata o le sue variazioni.

*Ha telefonato per Lei il ragionier Dzas della Tecnoprest, confermando l'appuntamento di domani.*

*La signora Caras ha appena telefonato. Sarà in ufficio tra 10 minuti.*

*La dottoressa Sideridou mi ha incaricato di farLe le sue scuse, ma non è riuscita a prendere il treno delle 7 e non potrà essere qui prima delle 9.*

*Sono spiacente di farLa aspettare, ma l'ingegner Lukas è ancora trattenuto in riunione. Per evitare di perdere troppo tempo, si potrebbe forse cominciare dall'analisi del progetto.*

*Abbiamo previsto prima un colloquio con i responsabili e poi la visita dello stabilimento.*

*L'incontro con i tecnici potrebbe tenersi nel pomeriggio.*

*Propongo di cominciare a discutere subito dei nostri progetti per la prossima stagione. Poi si ferma a pranzo con noi, vero?*

### **DITTA, AZIENDA, SOCIETÀ...**

I termini generici "ditta", "azienda", "impresa", "società" possono essere usati:

*Visiteremo l'azienda DIMEL.*

*Abbiamo costituito una società mercantile in Romania.*

*È uno dei clienti più importanti della ditta.*

*È una delle più prestigiose ditte del settore tessile.*

### **OFFRIRE ASSISTENZA**

A uno straniero di passaggio, che non parli la nostra lingua, può essere gradita la nostra assistenza in tutte le circostanze che, per quanto banali, potrebbero metterlo in difficoltà (dalla prenotazione di una camera o del viaggio di ritorno alla visita della nostra città).

*Posso aiutarLa?*

*Che cosa posso fare per Lei?*

*Vuole che faccia questa telefonata per Lei?*

*Devo prenotarLe una camera in albergo?*

*C'è un albergo qui vicino. È piccolo, ma pulito e molto comodo.*

*Ha già prenotato il ritorno? Ha il biglietto? È già stato ad Atene? Conosce la città?*

*Se ha tempo, dovrebbe andare a vedere il Museo Nazionale.*

*Se non l'ha ancora visto, potrebbe visitare il museo.*

*Ecco una piantina della città. Le ho segnato le cose più interessanti da vedere.*

*Le chiamo un taxi?*

*La accompagno alla stazione, all'aeroporto?*

## AGGETTIVI POSSESSIVI

Ricordiamo che gli aggettivi possessivi in italiano vogliono quasi sempre l'**articolo**:

*Ecco il nostro catalogo.*

*La conferma del vostro ordine non è ancora arrivata.*

## CONTRATTEMPI

Talvolta si verificano sgradevoli incidenti che possiamo aiutare a risolvere chiarendone le circostanze e intervenendo con consigli adeguati.

*Che cosa è successo?*

*Come è successo?*

*Quando se ne è accorto?*

*Dove / Com'era parcheggiata la macchina?*

*Che cosa c'era nel portafoglio?*

*L'ha perso o gliel'hanno rubato?*

*Bisogna fare una denuncia al commissariato.*

*Si può telefonare agli oggetti smarriti.*

*Ha denunciato subito al banco Oggetti smarriti la perdita del bagaglio? Ha la ricevuta che le hanno rilasciato? Possiamo telefonare all'ufficio informazioni per chiedere se la valigia è arrivata.*

*Vuole che chiami un medico?*

*Ha bisogno di qualche medicina?*

## CONGEDARSI DA UN OSPITE

Congedandoci da un ospite, oltre all'augurio di un buon ritorno, possiamo trasmettere saluti a colleghi o superiori con i quali siamo in buoni rapporti.

*Arrivederci.*

*Buona giornata.*

*Buon viaggio.*

*A presto, spero.*

*Mi saluti il signor Mercatini / Saluti da parte mia il signor Mercatini.*

*I miei rispetti a sua moglie.*

*Mi ha fatto piacere incontrarLa / conoscerLa.*

*La ringraziamo della sua visita.*

## ESERCIZIO

Uno studente dovrebbe presentare incidenti, che doveva affrontare come straniero, durante il suo soggiorno in una città greca. Un altro studente vorrebbe offrire assistenza allo straniero di passaggio. Che cosa gli direbbe e consiglierebbe?

## OTTAVA UNITÁ

### VIAGGIO DI LAVORO ALL'ESTERO



Se stiamo per partire per un viaggio di lavoro all'estero, dobbiamo occuparci, oltre che della visita all'azienda che ci interessa, anche dell'albergo, del viaggio, del cambio e di molte altre cose. Tranne eventuali conferme scritte, tutte le situazioni previste si svolgono nell'ambito della lingua parlata.

#### PREPARAZIONE DEL VIAGGIO

Prima di partire è opportuno prenotare le camere d'albergo, direttamente o - nel caso di rapporti regolari - tramite l'azienda che visiteremo. La prenotazione telefonica o un'eventuale modifica devono essere brevemente confermate per fax.

*Conosce qualche buon albergo?*

*Può indicarmi un albergo vicino all'azienda?*

*Potrebbe prenotarmi una camera con bagno / doccia per il 15 maggio, per favore?*

*Vorrei prenotare una camera singola con doccia per il 23 e il 24 ottobre a nome Biffi.*

*Potrebbe farci la cortesia di prenotare una camera all'hotel Splendid per il signor Ferrari per la notte del 2 dicembre? Arriverà come al solito verso le 20.*

*Ci servirebbe una sala conferenze per 50 persone per la giornata del 27 aprile.*

*Sarebbe possibile prenotare due posti per il Teatro dell'Opera per la sera del 12 o 13 gennaio?*

*Purtroppo siamo costretti a rimandare il nostro viaggio al 14 dicembre. Ci sono problemi per quella data?*



*Confermiamo la prenotazione di una camera singola con bagno dal 2 al 4 febbraio per l'ingegner Lukas, al prezzo di 90,15 Euro, tasse e prima colazione incluse.*

*Circostanze impreviste ci obbligano a rimandare il nostro viaggio e a chiedervi di annullare la nostra prenotazione o modificare le date di essa.*

#### Al Lavoro

Dovrete prenotare una camera doppia all'hotel "Bellavista". Come lo chiederete al telefono?

## ALL'AEROPORTO, ALLA STAZIONE



All'aeroporto o in stazione può essere necessario informarsi sui servizi offerti, come telefoni, toilette, deposito bagagli o ufficio cambi. Se i mezzi pubblici disponibili non ci soddisfano, un'agenzia di autonoleggio potrà risolvere i nostri problemi.

*Scusi, sa dirmi dove posso trovare un facchino / la toilette / un telefono / una farmacia?*

*Scusi, dove posso trovare una banca / un ufficio cambi / uno sportello bancomat?*

*Mi scusi, sa se c'è un deposito bagagli in questa stazione?*

*Può indicarmi la stazione dei taxi, per favore?*

*Scusi, sa se ci sono degli autobus per il centro città e può dirmi dove devo comperare i biglietti?*

*Quanto costa un biglietto?*

*Dove posso procurarmi una mappa della città?*

*Non ho utilizzato questo biglietto. Posso chiedere il rimborso?*

*Vorrei noleggiare un'automobile.*

*Che auto avete a disposizione?*

*Qual è la tariffa al chilometro?*

*Il chilometraggio è illimitato?*

*Qual è il prezzo del noleggio per tre giorni?*

*L'assicurazione è compresa?*

*Bisogna lasciare un deposito?*

## IN ALBERGO, AL RISTORANTE



Suggeriamo le espressioni più utili per cavarsela in albergo - dal prezzo della camera alla sveglia, alla possibilità di lasciare l'auto in un garage - e al ristorante - dalla scelta del menu alle specialità regionali, al conto.

*Vorrei due camere singole per stanotte. Se possibile, tranquille, che diano sull'interno.*

*Ho prenotato una camera per stasera. Mi chiamo Ferrari, della ditta Alex.*

*Quanto costa la camera? La colazione è compresa?*

*C'è un garage, per favore?*

*Dove posso parcheggiare la macchina?*

*Può svegliarmi alle 7, per favore?*

*Posso telefonare dalla camera? Che numero devo fare per avere la linea? Qual è il prefisso per la Grecia?*

*Servizio bar? Una bottiglia d'acqua minerale e un panino alla camera 133, per favore.*

*Il riscaldamento / L'aria condizionata non funziona.*

*La camera non è rifatta.*

*Qualcuno ha lasciato un messaggio per me?*

*Può prepararmi il conto, per cortesia? Posso pagare con la carta di credito?*

*Mi chiama un taxi, per favore?*

*La Piazza Sintagma è lontana da qui?*

*È libero questo tavolo?*

*Cameriere!*

*Prendo il menu da 30 Euro.*

*Vorrei / Mi porti dell'acqua, per favore.*

*Qual è il piatto del giorno?*

*Può consigliarmi un vino della regione?*

*Quali sono le specialità regionali?*

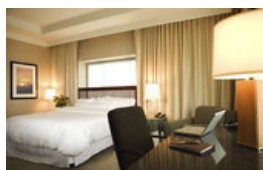
*Non capisco, può spiegarmi che cos'è questo piatto?*

*Mi dispiace, ma questo piatto non è di mio gusto. Vorrei ordinare qualcos'altro.*

*Il conto, per favore.*

*Mi scusi, il conto è sbagliato, non ho preso il dessert. Ho solo il menu da 30 Euro.*

## **IN ALBERGO**



*l'albergo*

*la camera singola / a un letto*

*la camera doppia / a due letti*

*la camera matrimoniale*

*la camera con bagno / doccia*

*la mezza pensione*

*la pensione completa*

*la sveglia telefonica*

*Il servizio lavanderia*

*il servizio incamera*

*la colazione*

*l'asciugamano*

*la coperta*

*il riscaldamento*

*prenotare*

*confermare*

### **IN BANCA, ALL'UFFICIO CAMBI, NEI NEGOZI**



Come cambiare euro in banca, anche con la carta di credito, e come fare acquisti in un negozio.

*Vorrei cambiare delle lire inglesi – dei dollari in euro.*

*È possibile incassare questi traveller's chèques?*

*Vorrei comprare dei dollari. Ecco la mia carta di credito.*

*Vorrei / Cerco / Avete dei foulards di seta?*

*Ci sono altri colori?*

*Ho visto un modello in vetrina.*

*Porto la taglia 44.*

*C'è più grande / piccolo?*

*Posso provarlo?*

*Quanto costa?*

*Può fare una confezione regalo?*

*Accettate carte di credito?*



## IN NEGOZIO



*saldi*

*un abito da donna / uomo*

*collant*

*calze da uomo*

*taglia di abito*

*misura di scarpe*

*una camicia*

*una cravatta*

*tinta unita*

*fantasia*

*scarpe alte / basse*

## IN AZIENDA



Arrivati in azienda, dopo aver segnalato per telefono un eventuale ritardo, sarà il momento di presentarci e di incontrare il nostro interlocutore. Con molta cortesia si potrà chiedere al personale di aiutarci in alcune circostanze.



*Può avvisare il signor Martini che il mio aereo è arrivato in ritardo e che sarò lì per le 11?*

*Mi scusi, ma arrivo adesso in stazione. Prendo un taxi e sono da Lei tra mezz'ora.*

*Temo di essermi perso: sono davanti al Centro commerciale. Che cosa devo fare per venire da voi?*

*Buon giorno. Sono il ragioniere Marcos Danzas della R&T. Ho appuntamento con il dottor Carrà.*

*Sono l'ingegner Lukas della ditta Assofer. Ecco il mio biglietto da visita. Non ho appuntamento, ma sono di passaggio a Salonicco e desidererei incontrare un responsabile degli acquisti.*

*Vorrei salutare il signor Carrà.*

*Abbiamo tutta la giornata a disposizione. Riparto con il treno delle 17.40.*

*Ho un altro appuntamento nel primo pomeriggio, quindi dovrò andar via verso l'una.*

*Potrebbe prenotarmi una camera per stanotte in un albergo del centro?*

*Per favore, può prenotarmi un posto sul volo Alitalia di stasera per Atene?*

*È la prima volta che vengo a Napoli. È lontano il centro? Che cosa c'è di interessante da vedere?*

## **IN FIERA**



Quando visitiamo un'esposizione dobbiamo procurarci il catalogo, informarci sull'ubicazione delle aziende che ci interessano, essere in grado di usufruire dei servizi messi a disposizione dall'organizzazione.

*A che ora apre / chiude la fiera?*

*Vorrei una piantina della fiera e il catalogo degli espositori, per favore.*

*Può dirmi dov'è lo stand della ditta DIMEL?*

*Dovrei fare una telefonata all'estero.*

*Dove vendono le carte telefoniche?*

*Posso spedire un fax?*

*Ho bisogno di fotocopiare questi documenti.*

*È possibile noleggiare un computer / un telefono cellulare? Qual è il prezzo?*

## **IL CONTO**

La parola italiana "conto" ha diverse traduzioni:

- al ristorante o al bar si paga il conto;
- in albergo si paga il conto;
- il conto di un professionista è *la fattura* che hanno anche il significato di "ricevuta";
- il "conto corrente" aperto presso una banca.

*Mi ha preparato il conto (della camera)?*

*Scusi, ha bisogno della ricevuta del taxi?*

*Abbiamo aperto un conto al Credito Italiano.*

## CONTRATTEMPI ALL'ESTERO

Se si verifica un contrattempo sgradevole all'estero, riuscire a farsi capire nella lingua del paese è assai utile per risolvere più facilmente i propri problemi.

*Ho un problema. Potrebbe aiutarmi?*

*La mia valigia non è arrivata. Ero sul volo AZ 727 da Rodi. Ecco il mio biglietto.*

*C'è un'assicurazione per la perdita del bagaglio?*

*Avete notizie della mia valigia che dovrebbe arrivare da Rodi? Mi chiamo Frerris.*

*Non trovo più la mia macchina. Era parcheggiata in via Garibaldi.*

*Dov'è il commissariato più vicino / il consolato / l'ambasciata Greca?*

*Mi hanno rubato tutto dalla macchina.*

*Mi hanno rubato la borsetta con i documenti e tutti i soldi.*

*Ho dimenticato in taxi la mia cartella.*

*Qual è il numero degli oggetti smarriti?*

*Mi fa molto male la gola / lo stomaco / la testa. Ho la febbre. Mi sento male. Può chiamarmi un medico?*

*Ho un guasto al motore. Ho una gomma a terra. Può mandarmi un carro attrezzi?*

*Ho perso il treno delle 18.05 per Torino. A che ora parte il prossimo?*

*Non ho potuto prendere il volo AF 105 per Milano. Ci sono posti sui prossimi voli? A che ora? Devo iscrivermi sulla lista d'attesa?*

## ESERCIZI

1. Uno studente vorrebbe informarsi sui servizi offerti, come telefoni, toilette, deposito bagagli o ufficio cambi all'aeroporto o in stazione e alla fine decide di noleggiare una macchina. Per tutte le situazione che tipo di domande dovrebbe fare? Un altro studente deve dare le risposte.
2. Uno studente vorrebbe informarsi sui servizi offerti in un albergo, il prezzo della camera, la sveglia, la possibilità di lasciare l'auto in un garage, ecc. L'altro studente dovrebbe rispondere facendo il portiere dell'albergo.
3. Facendosi le compere.
4. Visitiamo un'esposizione all'estero. Cosa chiederemo?
5. Come chiediamo al personale di una ditta italiana di aiutarci in alcune circostanze e contrattempi? Immaginate le situazioni e scrivete come potranno essere risolti i vostri problemi.

## **NONA UNITÁ**

### **PRESENTAZIONI**



Quando entriamo in relazione con persone, enti e società che non conosciamo - e con le quali potremmo stabilire rapporti di collaborazione - è molto utile saper presentare con le dovute maniere e con un linguaggio formalmente corretto noi stessi e il nostro lavoro, i nostri collaboratori e l'azienda presso la quale lavoriamo. Altrettanto importante è conoscere il giusto modo per informarci, a nostra volta, sulle funzioni di una persona o sull'attività di una ditta.

### **PRESENTARE SE STESSI**

La presentazione è l'atto con il quale stabiliamo un primo contatto con una persona sconosciuta: è quindi un momento importante; per questo è necessario adeguarsi allo stile italiano e utilizzare le formule adatte.

*Sono Anna Mihou.*

*Molto lieto. Io sono Michele Nari della ditta Dimel.*

*Buon giorno. Sono la segretaria dell'ingegner Lukas.*

*Sono Federico Mari. Ecco il mio biglietto da visita.*

*Posso presentarmi? Alessandro Freris, direttore vendite alla Dimel.*

*Mi permetto di presentarmi: mi chiamo Maria Milonas.*

*Buongiorno. Sono Gianni Nari della società R&T Atene. Sono il responsabile del settore commerciale.*

### **RISPONDERE A UNA PRESENTAZIONE**

Ecco le frasi giuste per rispondere a una presentazione:

*Molto lieto / Piacere.*

*Piacere di conoscerLa.*

*Sono felice di conoscerLa.*

*Il piacere è mio.*

## **PRESENTARE ALTRE PERSONE**

Se dobbiamo presentare un nostro collaboratore o un nostro superiore, possiamo scegliere tra diverse espressioni, rispettando però i rapporti gerarchici, che in Italia sono ancora tenuti in considerazione: si presenterà, cioè, la persona meno importante alla più importante, la persona gerarchicamente inferiore a quella superiore, un uomo a una signora.

*Conosce il nostro direttore commerciale, ragionier Danzas?*

*Le presento il signor Mutsis, direttore dell'ufficio tecnico.*

*Vorrei presentarLe la signora Caras, la nostra segretaria di direzione.*

*Ho il piacere di presentarLe il dottor Lucas Rebeles, nuovo amministratore della società Alex, nostra consociata in Bulgaria.*

## **I DIPENDENTI**

I dipendenti di un'azienda sono genericamente **il personale**. C'è la parola **impiegati** per questi che lavorano in un'azienda per distinguerli dalla categoria degli **“operai”**. C'è ancora il termine **“organico”**. In Italia si usa **il quadro direttivo** per indicare l'insieme degli impiegati che dirigono o coordinano le attività all'interno dell'azienda. Ci sono anche **“il dirigente”** e **“il direttore”**.

*Abbiamo 130 dipendenti.*

*L'organico è passato da 80.000 a 100.000 unità in 10 anni.*

*Questa azienda ha bisogno di dirigenti ben preparati.*

*Deve discutere di questo problema con il direttore.*

## **IL FATTURATO**

Vediamo il termine **“fatturato”** e la frase **“realizzare un fatturato”**:

*Il bilancio del nostro gruppo si chiude con un fatturato di 88 milioni.*

*La nostra azienda realizzerà quest'anno un fatturato di circa 100 milioni.*

## **PRESENTARE LA PROPRIA AZIENDA**

Per presentare la propria azienda a chi non la conosce, e metterla quindi nella luce migliore, si può parlare delle sue dimensioni e della sua posizione sul mercato, si può illustrare la sua attività o, ancora, riassumere la sua storia. Ecco un repertorio di espressioni adatte sia a un'esposizione orale sia a una presentazione scritta.

*La nostra azienda è specializzata nella distribuzione di attrezzatura per giardinaggio.*

*Dal 1968 siamo presenti sul mercato italiano.*

*Produciamo accessori e ricambi per l'industria tessile.*

*Abbiamo 15 stabilimenti, 8000 dipendenti e 200 punti vendita in tutto il mondo.*

*La RTS è il leader internazionale nel settore dei mobili per ufficio.*

*Il nostro stabilimento è dotato delle attrezzature più moderne.*

*La ditta DIMEL è oggi un gruppo industriale di dimensioni internazionali: presente in 15 paesi, ha più di 10.000 collaboratori.*

*La società Cementi italiani è nata nel 1972, ha preso la sua forma attuale nel 1989, ha 3.500 dipendenti e realizza un fatturato di 100 milioni euro.*

*Il settore internazionale della nostra banca si occupa dell'analisi finanziaria applicata al finanziamento di progetti.*

*La nostra società di consulenza in strategie aziendali lavora su scala internazionale per grandi aziende in espansione.*

## **CHIEDERE A QUALCUNO DI PRESENTARE IL PROPRIO LAVORO, LA PROPRIA AZIENDA**

Talvolta può essere interessante o necessario porre domande a qualcuno per capire il suo ruolo e le sue mansioni all'interno di un'azienda, oppure per conoscere meglio le dimensioni, l'attività, il funzionamento di una società. Avremo però cura di esprimerci educatamente e di non esagerare con le domande.

*In che settore lavora?*

*In che ufficio / reparto lavora?*

*Qual è esattamente il suo lavoro?*

*Quali sono con precisione le sue funzioni all'interno dell'azienda?*

*Potrebbe dirmi qual è il suo ruolo alla DIMEL?*

*Quanti soci ci sono?*

*Quanti dipendenti avete?*

*Quanto fate di fatturato?*

*Posso chiederLe qual è stato il fatturato dell'anno scorso?*

*Vorrei qualche informazione sul vostro sistema informatico.*

*Può spiegarmi com'è organizzata la produzione?*

## **ESERCIZI**

1. Chiedere agli studenti di presentare se stessi, altre persone, il proprio lavoro e ancora la propria azienda o ente dove lavorano.

### **2. Gioco delle persone**

*Dare indicazioni su se stessi. Descrivere le persone e il loro carattere. Dati personali. Famiglia e amici, Altra gente e Personaggi famosi.*

#### **1: Dati personali**

Presentati a qualcuno.

Quali sono i tuoi colori preferiti?

Di' il tuo nome, il tuo indirizzo e il tuo numero di telefono.

Parla dei tuoi hobby.

Nomina tre cose che sai far bene.

Nomina tre città che ti piacciono.

Parla della tua infanzia.

Che cosa fai quando ti senti depresso?

Di' che cosa è più importante nella vita per te.

#### **2: Famiglia e amici**

Descrivi un membro della tua famiglia.

Nomina cinque oggetti che si trovano nel salotto di un tuo amico.

Spiega come si arriva a casa di un tuo amico.

Pensa a tre amici. Con chi dividono il loro appartamento?

Pensa alla tua maestra elementare. Com'era?

Descrivi una persona alla quale ti senti molto vicino.

Pensa a due amici. Quali sono i loro hobby?

Parla di una persona che secondo te ha una vita interessante.

Pensa ad un tuo familiare o amico e immagina che cosa sta facendo in questo momento.

### **3: Altra gente**

Nomina tre parole che indicano lo stato civile di una persona.

Pensa a cinque persone che conosci. Qual è la loro professione?

Descrivi una famiglia che conosci.

Racconta che cosa fa la gente della tua zona durante il week-end.

Descrivi il carattere di una persona simpatica/antipatica.

Quali sono le abitudini alimentari nel tuo paese/nella tua zona?

Che cosa è di moda in questo periodo?

Pensa a due persone che hai incontrato oggi. Descrivile.

Confronta le persone della tua regione con altri connazionali.

### **4: Personaggi famosi**

Descrivi un capo di Stato. Gli altri indovinano chi è.

Descrivi un uomo politico. Gli altri indovinano chi è.

Descrivi un personaggio storico. Gli altri indovinano chi è.

Parla di un pittore moderno. Gli altri indovinano chi è.

Parla di un musicista famoso. Gli altri indovinano chi è.

Descrivi un attore di cinema. Gli altri indovinano chi è.

Descrivi un famoso attore di teatro. Gli altri indovinano chi è.

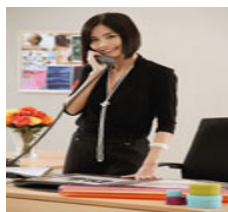
Parla di uno scrittore italiano. Gli altri indovinano chi è.

Descrivi un cantante d'opera famoso. Gli altri indovinano chi è.



## DECIMA UNITÀ

### COMUNICAZIONI, AVVISI, SEGNALAZIONI



Comunicazioni relative all'azienda, alle sue attività e al suo funzionamento possono essere trasmesse semplicemente per telefono, ma si consiglia di precisarle e formalizzarle con un breve messaggio scritto.

#### COMUNICAZIONI RELATIVE ALL'AZIENDA O ALL'ENTE

Quando cambiamo numero di telefono e di fax o indirizzo, è importante che lo comunichiamo tempestivamente ai nostri partner d'affari - a voce e per iscritto - con la massima chiarezza.

*Le comunico il nostro nuovo indirizzo.*

*Il nostro nuovo numero telefonico / di fax è: 210/2 52 51 30.*

*La sede della società sarà trasferita a Cremona.*

*L'autunno prossimo apriremo un nuovo punto vendita.*

*Abbiamo appena aperto un nuovo reparto borsette, borse e valigie.*

*Vi informiamo che a partire dal 1° marzo prossimo i nostri uffici saranno trasferiti in Corso Eleftheriou Venizelou 27.*

*Vi preghiamo di prender nota che i nostri numeri di telefono e fax cambieranno a partire dal 15 giugno prossimo.*

*Il 18 dicembre prossimo entrerà in vigore in Grecia una nuova numerazione telefonica, che prevede il numero 2 davanti al prefisso della città. Chiamando dall'estero, il nostro numero diventerà quindi: 0030/2106273140.*

*Con la presente desidero comunicarLe che con effetto immediato la nostra società, ora denominata Tatsis & Temis S.r.l., assume la seguente nuova ragione sociale: R&T Grecia S.p.A.*

*Siamo lieti di annunciarvi l'aumento di capitale della nostra società, da 10.000.000 euro a 15.000.000 euro.*

*In base alle disposizioni comunitarie in materia di scambi all'interno dell'Unione Europea, Vi trasmettiamo il nostro numero di partita IVA .*

*Sono lieta di annunciarLe l'imminente apertura di una succursale della nostra società.*

*Abbiamo il piacere di comunicarle che abbiamo appena aperto una nuova agenzia a Patrasso in Via Dim. Gounari 13.*

## **INFORMAZIONI SU PRODOTTI, SERVIZI, PREZZI**



La produzione di un nuovo articolo o l'offerta di un nuovo servizio vanno comunicate anche per lettera, per fax o e-mail ai clienti acquisiti e potenziali. Le variazioni di prezzo, anche nel caso del normale adeguamento del listino prezzi - che di solito ha scadenza annuale - devono essere trasmesse con un congruo anticipo rispetto alla data in cui entrano in vigore.

*Metteremo in produzione il nuovo articolo all'inizio dell'anno prossimo.*

*Abbiamo appena immesso sul mercato un nuovo modello di trapano elettrico.*

*Volevo informarLa che abbiamo organizzato una vendita promozionale nel nostro salone dal 25 al 30 novembre prossimi.*

*Le spedirò alla prima occasione il nuovo listino, valido come al solito dal 1° gennaio.*

*Abbiamo aggiunto alla vasta gamma di servizi offerti un nuovo centro di traduzione e interpretariato nelle principali lingue.*

*Siamo lieti di informarvi che in occasione della prossima Fiera dell'Artigianato presenteremo la nostra ultima linea di vasi e flaconi in cristallo.*

*In seguito alla nostra ultima telefonata, Le invio qui di seguito le variazioni rispetto ai programmi previsti durante il Vostro stage.*

*Abbiamo il piacere di presentarvi il nostro nuovo servizio di Pronto intervento, disponibile 24 ore su 24 al Numero verde ...*

*Vi comunichiamo che a partire dal 1° settembre prossimo entrerà in vigore, come ogni anno, il nuovo listino prezzi.*

## **INFORMAZIONI SU RIUNIONI, ASSEMBLEE**

Convocazioni a riunioni e assemblee devono essere inviate anche per iscritto. L'eventuale impossibilità di partecipare va comunicata tempestivamente e, per correttezza, motivata; anche la propria delega a un altro partecipante va inviata in tempo utile.

*L'assemblea generale ordinaria si terrà in sede il 24 marzo.*

*L'Ufficio tecnico ha intenzione di indire una riunione di lavoro ogni due settimane.*

*Abbiamo appena ricevuto la convocazione per l'assemblea del 30. Il signor Eleftheriadis è spiacente, ma sarà in viaggio e non potrà partecipare. Le spedisco subito la sua delega.*

*Vi rendiamo noto che la prossima riunione avrà luogo giovedì 13 settembre alle ore 11.*

*Abbiamo l'onore di convocarLa all'assemblea generale ordinaria della società Bella Vista che si terrà a Roma il 17 gennaio prossimo con il seguente ordine del giorno: ...*

*A causa di impegni precedenti, purtroppo non potrò partecipare alla prossima assemblea degli azionisti. Allego alla presente la mia delega di voto.*

## **VARIAZIONI DELL'APERTURA, CHIUSURA DELL'AZIENDA PER FERIE ECC.**

Il calendario e le abitudini dei partner stranieri non sempre coincidono con i nostri: tra un paese e l'altro possono esserci variazioni anche notevoli. Per evitare contrattempi irritanti è perciò indispensabile comunicare, non appena possibile, qualsiasi variazione nell'orario di apertura dell'azienda e le date esatte di chiusura per le ferie estive, le festività di fine anno e i ponti, legate ad abitudini e a ricorrenze nazionali.

*Saremo chiusi a partire da domani fino al 2 maggio prossimo.*

*Quest'anno la chiusura per le vacanze estive sarà dal 5 al 28 agosto.*

*Il signor Melidis sarà in vacanza / prenderà le ferie nel mese di agosto.*

*Volevo ricordarLe che il 25 marzo è giorno festivo in Grecia e che il nostro ufficio rimarrà chiuso.*

*Durante i mesi di luglio e agosto i nostri negozi saranno aperti con orario 9-17.*

*A causa della riduzione del personale durante il periodo estivo dal 2 al 21 agosto, la nostra agenzia osserverà il seguente orario di apertura al pubblico: ...*

*Vi informiamo che i nostri uffici e il magazzino rimarranno chiusi per ferie dal 3 al 28 prossimi.*

*Chiuso per inventario.*

*Avvertiamo i nostri clienti che, al fine di eseguire l'inventario di fine anno, non effettueremo consegne tra il 27 dicembre e il 2 gennaio prossimo.*

## **ESSERE IN FERIE - IN MALATTIA - IN MATERNITÀ**

Il periodo di chiusura estiva delle aziende è *il periodo di vacanze* o semplicemente *vacanze*, sempre al plurale. Ancora frasi molto utili sono: "Essere in ferie"; "un giorno di ferie"; "al rientro dalle ferie", "Essere assente per malattia" e il "periodo di maternità". **"Feriale" si dice giorno lavorativo e "festivo" non lavorativo, festa.**

*Sono in ferie fino al 15 settembre.*

*Riceveremo la fattura al rientro dalle ferie.*

*È in malattia da più di una settimana.*

*Il 30 è un giorno feriale, il 1° è festivo.*

## **VARIAZIONI DI ORGANIZZAZIONE, DI PROCEDURE**

È opportuno comunicare anche le variazioni che si verificano nella struttura organizzativa interna della società, nonché modifiche o nuove disposizioni relative alle procedure in uso.

*Le direzioni regionali Macedonia e Tracia sono state raggruppate sotto la responsabilità del signor Melidis con base a Salonicco.*

*Tutta la corrispondenza generica per la nostra filiale dovrà essere indirizzata al dottor Revithis o ai suoi collaboratori, con copia all'ingegner Lucas.*

*Le comunico che la banca presso la quale ci appoggeremo in futuro è la Banca Popolare di Novara.*

*Vi rendiamo noto che con decorrenza dal 15 marzo prossimo tutti i nostri pagamenti saranno effettuati tramite il Credito Alfa-Beta.*

*Vi preghiamo cortesemente di prender nota che con decorrenza immediata verranno accettati addebiti di prestazioni di servizi, fatture o forniture di merci solo se preventivamente autorizzati da nostro ordine interno.*

*Vi avvisiamo che a partire dal 1° gennaio prossimo saranno realizzati alcuni cambiamenti nell'organizzazione della nostra azienda.*

*In considerazione della posizione della nostra società sul mercato e della nostra politica di sviluppo, si rende necessaria una nuova organizzazione commerciale locale più specializzata.*

## **VARIAZIONI NELL'ORGANICO**

È segno di buona educazione aziendale e di correttezza professionale informare le società con le quali siamo in contatto delle eventuali variazioni di organico che possono interessarle: pensionamenti, promozioni, congedi. Per i nostri partner potrebbe essere infatti molto sgradevole trovarsi privati, senza preavviso, del loro interlocutore abituale, che rappresenta una sorta di collegamento tra la nostra azienda e la loro, e dover iniziare bruscamente un nuovo rapporto di conoscenza - per quanto professionale - con una persona diversa.

*Alla fine dell'anno andrò in pensione. Mi sostituirà la signora Carra.*

*Ci saranno dei cambiamenti dopo le vacanze e probabilmente io passerò all'Ufficio tecnico. L'Ufficio commerciale sarà seguito dal signor Melidis.*

*Siamo lieti di comunicarvi che il dottor Revithis è stato nominato caporegione per i paesi dell'Est.*

*Come previsto, il signor Beres ha lasciato il 3 giugno la nostra società, che dirigeva dal 1990. A partire dal 1° giugno il dottor Naris assume la direzione commerciale e risponde direttamente all'amministratore.*

*Siamo spiacenti di comunicarvi che il signor Scottis, nostro collaboratore da molto tempo, lascerà la nostra società il 31 marzo prossimo per motivi di salute.*

*Vi informiamo che il nostro rappresentante signor Freris è giunto alla decisione di interrompere la sua collaborazione con la nostra società a decorrere dal 15 giugno prossimo.*

## ***PENSIONE, DISOCCUPAZIONE, SCIOPERO***

andare in pensione

essere in pensione

mettere in prepensionamento

il / la pensionato/a

essere disoccupato

essere in cassa integrazione

essere in sciopero

## ***Al Lavoro***

1. Comunicare le variazioni nell'orario di apertura dell'azienda e le date esatte di chiusura per le ferie estive all'Ente italiano del Turismo.
2. Date informazioni su prodotti o servizi e prezzi della vostra azienda o ente.

## UNDICESIMA UNITÁ

### RICHIESTE



In questo capitolo si suggeriscono le espressioni più utili per chiedere genericamente a una persona di fare qualcosa e le frasi più adatte per trasmettere richieste precise, relative ai diversi momenti di una relazione d'affari.

#### CHIEDERE A QUALCUNO DI FARE QUALCOSA

La nostra richiesta di un favore o di un servizio va formulata con cortesia, sia oralmente sia per iscritto.

*Può completare e rispedirmi urgentemente la tabella con le previsioni di fatturato per l'anno prossimo?*

*Potreste tradurre il nuovo testo in italiano e farmelo avere subito?*

*Scusi, signora, sarebbe così gentile da farmi avere gli indirizzi dei Vostri soci?*

*Vi preghiamo di fare questa proposta al cliente.*

*Vogliate tenerci al corrente dell'evoluzione di questo affare.*

*La prego di trasmettermi le Sue direttive.*

*La pregherei di inviarmi l'originale del preventivo per posta.*

*Potrebbe avere la gentilezza / farmi la cortesia di trovarmi l'indirizzo di un produttore di polipropilene che si chiama Polypro?*

#### IL CONDIZIONALE DI CORTESIA

• *Le espressioni cortesi italiane come “vorrei”, “vorremmo”, “dovrei” ecc. e tutti gli altri verbi che si usano nelle forme di cortesia vanno quasi sempre al **condizionale** :*

*Buongiorno, vorrei parlare col dottor Beridis.*

*Dovresti essere più puntuale.*

*Mi piacerebbe contattare il Vostro rappresentante.*

*Può / Potrebbe inviarmi l'ultimo listino prezzi?*

*Vi saremmo grati se ci comunicaste le vostre condizioni di pagamento.*

## ***RICHIEDERE CATALOGHI, PREVENTIVI, CAMPIONI ECC***

Le richieste di materiale informativo, che segnano spesso la prima fase del rapporto commerciale, possono essere fatte per telefono o per lettera.

*Vorremmo ricevere il catalogo e il listino prezzi della vostra ultima collezione.*

*Sarebbe possibile ricevere qualche campione dei vostri nuovi tessuti?*

*Vi preghiamo di inviarci una documentazione completa dei Vostri articoli e le condizioni di vendita per l'esportazione.*

*Vi preghiamo gentilmente di spedirci il catalogo e il listino prezzi dei Vostri prodotti.*

*Vi saremmo grati di volerci dare una risposta per fax, accompagnata eventualmente da un preventivo il più possibile preciso.*

## ***RICHIEDERE OFFERTE PER SERVIZI E MERCI***

Quando richiediamo offerte per servizi - come trasporti, assicurazioni ecc. - o per merci di qualunque genere, è bene precisare quali elementi ci interessano, in modo da permettere al nostro interlocutore di darci una risposta esauriente.

*Può mandarmi un'offerta per un corso di formazione sul sistema operativo WINDOWS?*

*Vorrei conoscere le vostre quotazioni e i tempi per un trasporto da effettuare la settimana prossima da Bari a Patrasso.*

*Vogliamo fare un'assicurazione multirischio per il nuovo magazzino. Ci fa una proposta?*

*Vorrei conoscere i prezzi della nuova collezione Atlantis. Mi manda un'offerta per fax, per favore?*

*Come da accordi, attendiamo la Vostra offerta per la riparazione da eseguirsi sul nostro impianto di Bologna.*

*Desideriamo stipulare un contratto d'assicurazione per merci di un valore di 2 milioni di euro e attendiamo informazioni.*

*Vi prego di comunicarmi il prezzo dei seguenti articoli: ...*

*Siamo interessati alla fornitura di 500 litri di resina tipo AFR 2000. Vogliate sottoporci la Vostra migliore offerta entro il 17 marzo prossimo.*

## ***USO DEL MAGAZZINO***

*Vorremmo visitare i vostri magazzini.*

*Questo articolo non è a magazzino.*

*La merce è stata depositata nel nostro magazzino di Agrinio.*

## **RICHIEDERE COLLABORAZIONE**

Le richieste di collaborazione possono riguardare i settori di attività più disparati, da quello tecnico a quello commerciale, dal marketing alla selezione del personale.

*Cerchiamo assistenti commerciali per l'ufficio marketing. Potreste occuparvi della selezione?*

*Sareste interessati a rappresentarci nel vostro paese?*

*Potreste occuparvi per nostro conto della ricerca di nuovi clienti?*

*Accettereste di ricevere ogni tanto in stage il nostro personale?*

*Vorremmo affidarvi il collaudo di tutti i pezzi, prima del montaggio, nel nostro stabilimento di Martino.*

*Chiediamo ancora una volta la Vostra consulenza per la ricerca del personale indicato qui di seguito per la nostra sede di Volos.*

*Saremmo interessati a una collaborazione con la Vostra organizzazione di vendita per la commercializzazione dei nostri prodotti nella Vostra regione.*

*Nell'ambito del nostro programma d'espansione, avremmo bisogno di uno studio dettagliato delle potenzialità del mercato italiano.*

*Vi preghiamo di ricevere in stage presso la Vostra azienda il nostro collaboratore Sig. Scottidas per un periodo di tre settimane nel mese di maggio o giugno.*

*In seguito al furto già denunciato/con nostra lettera del 14 u.s., Vi preghiamo di fare il necessario perché il Vostro perito intervenga immediatamente, allo scopo di chiudere il sinistro nei termini più brevi.*

## **ESERCIZI**

1. Scrivere a una ditta o ad un ente italiano per richiedere materiale informativo dei propri servizi ed ancora la vostra richiesta di collaborazione commerciale.



## **DODICESIMA UNITÁ**

### **PROPOSTE E OFFERTE**



In questo capitolo sono state riunite le espressioni consigliabili per fare proposte generiche o per offrire il proprio aiuto, oltre alle frasi piú specifiche per trasmettere offerte di servizi e di merci.

#### **FARE UNA PROPOSTA**

Alcuni esempi di proposte di vario genere.

*Vuole che le invii la copia della fattura?*

*Le interessa vedere i disegni?*

*Preferisce le foto in bianco e nero o a colori?*

*Desidera ricevere un invito?*

*Le interesserebbe ricevere la traduzione del contratto?*

*Le propongo di passare alla nostra agenzia.*

#### **OFFRIRE IL PROPRIO AIUTO**

Come offrire con gentilezza la propria disponibilit .

*Posso aiutarLa?*

*Forse potrei aiutarLa.*

*Che cosa posso fare per Lei?*

*Se crede, possiamo aiutarLa.*

*Comunicateci come possiamo esservi d'aiuto.*

#### **DARE UN CONSIGLIO, UN SUGGERIMENTO**

Come dare un consiglio cortese, e non invadente, a qualcuno.

*Dovrebbe prenotare subito.*

*Bisognerebbe rifare i calcoli.*

*Perch  non rivolgersi alla banca?*

*Non pensa che sarebbe meglio fare un sondaggio?*

*Sarebbe meglio rispondere per fax.*

*Le consiglio di andarci personalmente.*

*Se posso permettermi di darLe un consiglio, non accetti queste condizioni.*

## PERCHÉ

Si usa nelle domande – dirette e indirette – e nelle risposte:

*Perché preferisce l'articolo D45? Perché è migliore degli altri.*

*Mi chiedo perché non abbia telefonato.*

Quando ci si informa sullo scopo di un'azione si usa come nelle risposte e per introdurre una finalità:

*Perché (a quale scopo) avete modificato il modello D46?*

*Perché (affinchè) fosse più maneggevole.*

*Vi mandiamo il rapporto perché possiate studiarlo.*

## ACCETTARE O RIFIUTARE GENTILMENTE UNA PROPOSTA, UN AIUTO

Alcune risposte cortesi, sia positive sia negative, alle proposte precedenti.

*Sì, grazie.*

*Volentieri.*

*Grazie, è molto gentile.*

*Grazie, è gentile da parte sua.*

*No, grazie.*

*Grazie, non è necessario.*

*Accettiamo con piacere la Vostra proposta.*

*Vi ringraziamo, ma non possiamo accettare.*

## OFFRIRE CONSULENZE, COLLABORAZIONI, SERVIZI

Le offerte possono essere inviate spontaneamente o costituire una risposta a precedenti richieste.

*Vorremmo offrirLe i servizi della nostra società di consulenza per la riorganizzazione della sua ditta.*

*Il prezzo comprende l'iscrizione al seminario, tutto il materiale distribuito, l'ingresso al Centro risorse multimediale con accesso a Internet.*

*La nostra società di consulenza informatica vi propone la sua collaborazione.*

*Le nostre tariffe di mezza pensione si aggirano intorno ai 75 Euro a notte per persona.*

*Accoglieremo con piacere nel nostro Centro un gruppo di 10-15 persone della Sua azienda per uno stage di formazione di una settimana.*

*Ci permettiamo di offrirVi la nostra assistenza nella fase di lancio del Vostro marchio sui mercati esteri.*

*In seguito alla Vostra richiesta, Vi comunichiamo la nostra migliore proposta di soggiorno linguistico secondo le condizioni indicate.*

## **CONSULENTE - CONSULENZA**

*Esempi:*

Il Dottor Gonatas è il nostro consulente legale.

Bisognerebbe rivolgersi a una società di consulenza.

## **OFFRIRE MERCI**

Per un primo approccio telefonico si suggeriscono formule generiche, mentre si consigliano frasi più specifiche per una trattativa commerciale più avanzata.

*Posso proporre una vasta gamma di tessuti d'arredamento di qualità eccellente.*

*Non ha pensato alla nostra linea da giardino? Credo che potrebbe risolvere i vostri problemi.*

*Il prezzo dell'articolo è di 49,25 Euro.*

*Le comunico i prezzi aggiornati della serie Orchidea.*

*Le ricordo che si tratta di un'offerta speciale, di cui dovrebbe approfittare. Sarà valida solo fino alla fine del mese.*

*Vi inviamo le nostre quotazioni per le seggioline bambino modello Baby.*

*Vi trasmettiamo qui di seguito la nostra offerta relativa alle posizioni 7 e 8 della Vostra richiesta.*

*Siamo lieti di sottoporLe la nostra migliore offerta per la fornitura degli articoli di nostra produzione.*

*Le nostre condizioni di vendita sono le seguenti: ...*

*Facendo seguito alla Vostra richiesta, ci affrettiamo a inviarvi una documentazione completa e precisiamo qui di seguito i prezzi dei diversi modelli.*

## ***Al Lavoro***

L'insegnante forma diversi gruppi e distribuisce i ruoli. Nel giro di alcuni minuti, ciascun "interprete" deve "studiare" il suo ruolo per immedesimarsi nel personaggio. Gli studenti devono essere pronti ad improvvisare e ad adattarsi alle reazioni del o dei partner. Importante è che ognuno conosca solo ed esclusivamente il proprio ruolo.

### ***In libreria***

#### **Ruolo A**

Sono le ore 19.15, è il tuo ultimo giorno di vacanza in Italia, hai fatto gli ultimi acquisti ed in tasca ti sono rimaste esattamente 150 euro e la carta di credito. Entri in una libreria. È da molto che stai cercando un libro sulle chiese di Firenze da regalare ad un tuo amico che si interessa di arte. Il commesso ti mostra un bellissimo libro sull'architettura fiorentina dal 200 al 700 che ti affascina subito, ma che è un po' caro.

In albergo hai ancora degli assegni; il fatto è che non sai se ce la fai ad andarli a prendere e tornare in libreria prima della chiusura dei negozi.

#### **Ruolo B**

Sei il proprietario di una piccola libreria. Sono le 19.15 e tu non vedi l'ora che passi anche l'ultimo quarto d'ora per poter chiudere e andartene a casa. Oggi è stata proprio una giornata no: hai avuto diverse arrabbiature con dei clienti, hai mal di schiena e sei stanco. All'ultimo momento è entrato un cliente che cerca un libro sulle chiese fiorentine. Dopo aver cercato in lungo e in largo gli proponi un libro sull'architettura fiorentina dal 200 al 700. È un libro che vuoi assolutamente vendere, ne hai ancora molte copie invendute. Il libro costa 325 euro. Accettate degli assegni, ma nessuna carta di credito.

## TREDICESIMA UNITÁ

### TRATTATIVE



Sotto questo titolo generico sono riunite formule relative ai diversi momenti di una trattativa commerciale, che spaziano dal tentativo del fornitore di riprendere contatto con un cliente che da tempo non invia ordini, alle richieste - da parte del cliente - di sconti o condizioni particolari, alla comunicazione - data dal fornitore - di aumenti di prezzo imprevisti. Nell'ultimo paragrafo forniamo alcuni esempi di risposte.

### RIPRENDERE CONTATTO CON UN CLIENTE E OFFRIRE CONDIZIONI PARTICOLARI

Se un cliente *ha ridotto o diradato i suoi ordini*, è opportuno riallacciare i contatti - per telefono o per lettera - informandoci con discrezione sulle cause di questo calo. È inoltre consigliabile offrire sconti o condizioni particolari per invogliare il cliente, forse incerto, a continuare a servirsi da noi.

*Da alcuni mesi non riceviamo vostri ordini. Ci sono problemi?*

*Controllando la sua scheda, vedo che l'ultimo ordine risale al mese di gennaio. Posso conoscere la ragione di questo lungo periodo di intervallo?*

*Il nostro ufficio commerciale ci segnala che i quantitativi ordinati quest'anno si sono dimezzati rispetto all'anno scorso. Ci sono motivi particolari?*

*Le spedisco subito il nuovo catalogo, dove troverà certamente articoli di ottima qualità a un prezzo conveniente.*

*Posso proporle uno sconto del 2% sui prezzi del nostro listino per ordini superiori a 300 mila euro. Possiamo concedervi delle condizioni di pagamento particolarmente vantaggiose.*

*Da una verifica degli estratti conto dei nostri clienti risulta che nell'ultimo semestre non abbiamo registrato alcun ordine da parte della Vostra ditta.*

*Vi trasmettiamo qui accluso il nostro ultimo catalogo illustrato con il listino prezzi e le offerte del mese, e siamo certi che vorrete approfittarne.*

*Nell'ambito di una campagna promozionale di fine anno Vi proponiamo una riduzione del 10% sui nostri articoli regalo dal 1° settembre al 31 dicembre.*

## **CHIEDERE SCONTI E CONDIZIONI PARTICOLARI**

Se il cliente desidera uno sconto sul prezzo pattuito o condizioni di pagamento più favorevoli, farà richiesta con garbo e cortesia.

*Posso chiederLe di concedermi un piccolo sconto?*

*Vorrei sapere se è possibile spostare il saldo della fattura n. 307B di 15 giorni.*

*Abbiamo dei problemi di magazzino e dobbiamo chiedervi di rimandare di due settimane la consegna prevista per il 25. È possibile?*

*Ci farebbe un favore se potesse concederci una forma di pagamento diversa.*



*Vogliate comunicarci se Vi è possibile accordarci uno sconto del 2% per pagamento a 30 giorni.*

## **GIUSTIFICARE AUMENTI DI PREZZO**

Nel caso in cui il fornitore si veda costretto da circostanze impreviste a modificare i prezzi che erano già stati concordati, dovrà darne notizia con diplomazia, motivando con precisione la sua richiesta.

*Purtroppo c'è stato un errore nel calcolo del prezzo, che devo correggere.*

*Questo lieve aumento deriva dai nuovi rialzi del prezzo delle materie prime verificatisi recentemente.*



*Da un'attenta verifica dei nostri costi di produzione abbiamo constatato che i prezzi dei nuovi modelli Arte e Incotec sono stati calcolati senza margini e ci vediamo quindi costretti a portarli a 5.500 euro. Vi preghiamo di scusare l'errore.*

*Il sensibile aumento delle materie prime ci obbliga a ritoccare i nostri prezzi, che subiranno una variazione molto contenuta, mediamente del 2%.*

*Abbiamo attualmente aumenti considerevoli nell'acquisto delle materie prime che sono alla base della fabbricazione dei nostri prodotti. Siamo pertanto costretti a ricaricare tali aggravi sui nostri prezzi secondo il listino qui accluso, valido a partire dal 1° settembre prossimo.*

## ACCETTARE O RIFIUTARE SCONTI, CONDIZIONI PARTICOLARI,

### AUMENTI DI PREZZO

Risposte positive alle richieste precedenti non presentano particolari difficoltà. In caso di risposta negativa è invece necessario fare uso di molto tatto, per evitare di compromettere la relazione esistente.

*Allora d'accordo per lo sconto che chiedete.*

*Ne ho parlato con l'Amministrazione che acconsente a questa forma di pagamento.*

*Il dottor Consulis è disposto ad accettare un pagamento a 60 giorni.*

*Tenuto conto della situazione eccezionale, abbiamo deciso di concedervi l'aumento che chiedete.*

*La situazione attuale non ci consente di rispondere positivamente alla vostra richiesta di riduzione di prezzo.*

*Per il momento non pensiamo di riconoscere le spese per gli spostamenti dei vostri tecnici.*

*Non ci è possibile concedervi il 10% di provvigione senza incidere sui prezzi di mercato.*

*Mi dispiace, ma non possiamo accettare l'aumento che proponete.*



*Pur ribadendo che i nostri prezzi sono conformi al listino corrente, siamo in grado di ritoccarli, dato che si tratta di un ordine consistente.*

*Con riferimento alla nostra telefonata, Le confermo la nostra decisione di concedervi un pagamento a 60 giorni.*

*Allo scopo di coordinare nel modo migliore le diverse campagne commerciali, siamo disposti a partecipare alle spese relative ad azioni commerciali definite.*

*In considerazione delle ragioni da Voi esposte e delle nostre ottime relazioni, siamo lieti di informarVi che la nostra risposta è positiva.*

*Siamo spiacenti di comunicarVi che ci è attualmente impossibile acconsentire alla Vostra richiesta.*

*Nonostante il nostro desiderio di favorirVi, non possiamo accettare la scadenza che chiedete.*

*Vi proponiamo uno sconto del 2% per pagamento alla consegna.*

*Che sconto potreste concederci su un ordine di 150 mila euro?*

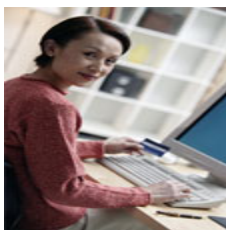
*Sareste disposti a tenere gli articoli non conformi contro uno sconto del 10%?*

### Al Lavoro

1. Come potresti chiedere uno sconto sul prezzo pattuito o condizioni di pagamento più favorevoli? Ancora vorresti rifiutare lo sconto a un altro cliente. Come lo faresti?
2. Come potresti giustificare aumenti di prezzo a un collaboratore?

## QUATTORDICESIMA UNITÁ

### ORDINI



La terminologia relativa a un ordine è abbastanza semplice e riguarda normalmente la trasmissione dell'ordine stesso da parte del cliente e la sua conferma da parte del fornitore. Più ricca e complessa è invece la fraseologia riguardante eventuali modifiche da apportare a condizioni di fornitura già concordate, che possono essere richieste sia dall'acquirente sia dal venditore.

### ORDINARE SERVIZI E MERCI

Ordini per merci o servizi possono essere anticipati per telefono, ma è buona norma far seguire la telefonata da un regolare ordine scritto.

*Le telefono per fare un nuovo ordine.*

*Vorrei trasmetterLe un ordine di prova.*

*Posso farLe per telefono l'ordine di questo mese?*

*La Vostra offerta ci sembra interessante e abbiamo deciso di affidarVi il servizio di assistenza tecnica dei nostri apparecchi a Creta.*



*Siamo lieti di trasmetterLe l'ordine qui allegato alle solite condizioni.*

*Vogliate prender nota del nostro ordine ...*

*Come da accordi, La incarichiamo della seguente spedizione da effettuarsi nella settimana 25*

*...*

*Con riferimento alla Vostra offerta del 27 ottobre Vi preghiamo di spedirci gli articoli seguenti: ...*

### Al Lavoro

Come si fa a dare ordine a una ditta? Come potresti accettare o rifiutare modifiche alle condizioni di un ordine?



## **ORDINI**

*l'ordine*

*l'ordine di prova*

*ordinare*

*fare un ordine*

*confermare un ordine*

*eseguire un ordine*

*la consegna*

*la bolla di consegna*

*il termine di consegna*

*la modalità di consegna*

## **CONFERMARE ORDINI**

Ogni ordine, telefonico o trasmesso per lettera, deve essere confermato da chi lo riceve, preferibilmente per iscritto.

*La ringrazio per l'ordine che ci ha passato e che le posso già confermare.*

*Ho appena ricevuto il suo ordine e Le confermo che non ci sono problemi: possiamo consegnare alla data richiesta.*

*Abbiamo preso nota del Vostro ordine relativo alle vernici di nostra produzione, che confermiamo come segue: ...*

*Abbiamo ricevuto il Vostro ordine n. 1197/889 e confermiamo le condizioni di vendita e di consegna che avete indicato.*

*Facendo riferimento al Vostro ordine del 13 gennaio siamo lieti di informarVi che gli articoli ordinati sono disponibili e che l'ordine sarà eseguito secondo le Vostre istruzioni.*

## **CHIEDERE DI MODIFICARE LE CONDIZIONI DI UN PROPRIO ORDINE O DI ANNULLARLO**

Se il cliente desidera modificare le condizioni di fornitura che erano state stabilite, ne farà tempestivamente richiesta con i dovuti modi, ben sapendo che l'azienda tornitrice non è tenuta a dare una risposta positiva.

*Sarebbe possibile modificare leggermente il nostro ordine?*

*Telefono per un ordine di cui vorrei anticipare la data di consegna.*

*Potete spedirmi il modello Primavera al posto del modello Sprinter?*

*Potreste accettare di ridurre della metà la quantità degli articoli ordinati?*

*Facciamo seguito al nostro ordine in oggetto, per pregarvi di aggiungere un supplemento di 50 sacchi di farina.*

*A conferma della telefonata odierna, Vi preghiamo di apportare le modifiche seguenti al nostro ordine in corso: ...*

*Vi saremmo molto grati se poteste inviarci solo 500 articoli Z32, anziché 700 come da nostro ordine.*

*A causa di circostanze indipendenti dalla nostra volontà ci vediamo costretti a chiedervi di annullare il nostro ultimo ordine.*

### **ACCETTARE, RIFIUTARE MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI UN ORDINE**

Il fornitore risponderà comunque cortesemente a richieste di modifica, giustificando eventuali risposte negative.

*Nessun problema.*

*Non c'è problema.*

*È possibilissimo.*

*Credo che possiamo accettare la sua proposta.*

*Non abbiamo difficoltà a ridurre di un terzo il quantitativo ordinato.*

*Le confermo che possiamo darVi il PEX38 invece del PEX 32.*

*Sono costretto a rifiutare questa modifica.*

*Mi dispiace, ma è troppo tardi, la spedizione è già in partenza.*

*Sono spiacente, ma è impossibile spedire la merce alla data che ha chiesto.*



*Siamo lieti di informarLa che siamo disposti ad accettare la Sua richiesta.*

*Abbiamo il piacere di comunicarvi che siamo in grado di dare una risposta positiva alla Vostra richiesta. Con nostro grande rincrescimento non possiamo risponderLe positivamente, poiché la merce è già in fase di lavorazione.*

*Siamo spiacenti di comunicarLe che non siamo in grado di procedere alla spedizione alle nuove condizioni da Lei indicate.*

### **COMUNICARE VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DI UN ORDINE**

Se il fornitore ha necessità di apportare modifiche alle condizioni stabilite per un ordine, ne darà notizia al cliente con la massima cortesia e con tatto, specificandone la ragione e minimizzando la gravità dell'inconveniente.

*Il modello California non è più in produzione. Le posso spedire al suo posto un articolo simile, il modello Florina.*

*Abbiamo avuto qualche problema di approvvigionamento e le spedizioni sono leggermente in ritardo. Una consegna il 18 anziché il 16 potrebbe andare bene?*

*Mi dispiace informarLa che non potremo rispettare la data di consegna prevista, e cioè fine della settimana 50. La merce potrà partire dalla fabbrica solo giovedì 12 dicembre.*

*Ci rincresce informarvi che fino all'inizio di maggio potremo produrre solo sbarre con diametro massimo 155 mm, a causa di un problema tecnico che non può essere risolto prima di tale data.*

## QUINDICESIMA UNITÀ

### INVII E SPEDIZIONI



Abbiamo riunito in questo capitolo le espressioni più utili per annunciare o accompagnare l'invio di documenti di vario genere e le formule più specifiche relative alla spedizione di merci.

#### INVIARE DOCUMENTAZIONE, LISTINI, OFFERTE, CAMPIONI ECC.

Quando si invia un documento è buona norma allegare una breve lettera di accompagnamento, che chiarisca la ragione dell'invio o ne illustri il contenuto.



*In risposta al Vostro fax del 26 gennaio, troverete qui allegate le informazioni richieste.*

*Abbiamo ricevuto la Vostra richiesta del 14 settembre scorso e Vi inviamo oggi stesso i nostri cataloghi.*

*Come d'accordo, Vi trasmettiamo in allegato copia della fattura n. 987/276.*

*Alleghiamo alla presente un preventivo relativo allo stage di cinque giorni previsto per la fine di maggio per un gruppo di 7 persone.*

*Facciamo seguito alla telefonata del 30 aprile scorso e siamo lieti di farVi pervenire i campioni dei tessuti di Vostro interesse.*

*In seguito al colloquio di questa mattina, Le inviamo la piantina della fiera e l'elenco degli stand.*

#### ESPRESSIONI DI TEMPO

*il 15 marzo*

*verso la fine del mese*

*alla fine della settimana*

*tra due giorni*

*due mesi fa*

*da un anno*

*entro il 30 giugno*

*dal 10 al 20 dicembre*

*fino al 15 settembre*

*per tre giorni*  
*l'altro ieri*  
*ieri*  
*oggi*  
*domani*  
*domani mattina*  
*dopodomani*  
*nel pomeriggio*  
*nel primo pomeriggio*  
*oggi pomeriggio*  
*in mattinata*  
*stamattina*  
*stasera*  
*il lunedì*  
*giovedì prossimo*  
*la settimana prossima*  
*la settimana scorsa*  
*ogni tre giorni*  
*nel 2008*

#### **TRASMETTERE ISTRUZIONI PER UNA SPEDIZIONE**

Dopo aver inviato un ordine, può essere opportuno trasmettere al fornitore alcune indicazioni supplementari relative al tipo di imballaggio o di trasporto della merce.

*Potete spedire direttamente in fabbrica a Lamia in porto franco / in porto pagato?*

*Vorrei pregarLa di curare in modo particolare l'imballaggio dei bicchieri.*

*Le scatole di sardine saranno imballate in 100 scatoloni da 30 kg ciascuno.*

*Come al solito vi occuperete di tutte le formalità doganali e dell'assicurazione.*



*Vi preghiamo di spedire la merce in casse antiurto a tenuta stagna tramite i trasporti marittimi Flying di Corfù.*

*Le macchine dovranno essere caricate su bancali tipo europallet da 100x120 cm e accuratamente avvolte con film estensibile.*

*Vogliate stipulare per nostro conto un'assicurazione multirischio per coprire il trasporto.*

## **PRENDERE ACCORDI CON LA SOCIETÀ DI TRASPORTI**

Al momento della trattativa si stabilisce se il trasporto sarà a carico dell'acquirente o del fornitore. Chi ne è responsabile prende quindi contatto con le società di trasporti per informarsi su prezzi e disponibilità e per definire i dettagli della spedizione.

*Vorrei qualche informazione per una spedizione a Cania di 4 colli del peso di 60 kg ciascuno. A che prezzo potrebbe metterci a disposizione un camion completo?*

*Può dirmi quanto costa la spedizione di 2 tonnellate di merce da Genova ad Atene?*

*Vorremmo una proposta dettagliata per il trasporto di 50 scatole di vino del peso di 12 kg ciascuna.*

*Vorrei sapere se potete fare una spedizione di 5 quintali per Preveza la settimana prossima.*

*Mi servirebbe un camion completo per Salonicco verso il 20 aprile.*

*Abbiamo bisogno di un vagone per un carico di 10 tonnellate di carbone alla rinfusa.*



*Gradiremmo ricevere delle informazioni per un trasporto regolare da Milano a Larissa da effettuare tutte le settimane.*

*Vogliate comunicarci il prezzo per il trasporto di 200 cassette di verdura da Savona a Pereo.*

*Come concordato, Vi affidiamo la spedizione di 12 automobili a / per Cania.*

*A seguito della telefonata odierna Vi preghiamo di voler effettuare per nostro conto l'esportazione di 2 casse di materiale alla nostra filiale di Patrasso. Le spese sono a nostro carico.*

*Vi preghiamo di voler noleggiare per nostro conto una nave che possa imbarcare 20 containers da 500 kg ciascuno destinati a Genova.*

*Il ritiro deve essere effettuato al nostro deposito di Todi il 27 febbraio e la consegna deve avvenire a Kalamata tassativamente il 1° marzo.*

## **COMUNICARE I DATI DI UNA SPEDIZIONE**

Prima della spedizione, o immediatamente dopo, il fornitore trasmette al cliente le informazioni necessarie sull'invio della merce.

*Come le avevo assicurato, saremo pronti per la spedizione lunedì prossimo, 15 ottobre.*

*Vi abbiamo spedito i campioni il 3, cioè giovedì scorso, con il corriere Eurotransport.*

*Il vostro ordine AKU 1998 partirà venerdì 30 dal nostro spedizioniere e vi sarà consegnato alla fine della settimana 14.*

*Come d'accordo, le spedisco oggi per ferrovia a gran velocità franco vostra stazione le due casse di articoli per giardinaggio.*



*Consegniamo ai trasporti Domazos per la spedizione il seguente materiale destinato al Vostro stabilimento di Torino: ...*

*Vi confermiamo che la merce relativa al Vostro ordine in oggetto è stata spedita il 25*

*settembre scorso tramite nostro camion in porto franco.*

*La spedizione è stata effettuata al Vostro indirizzo di Napoli tramite la Compagnia di navigazione Flying, che si incaricherà di tutte le formalità.*

*Siamo lieti di comunicarvi che il vagone è partito stamattina da Atene e sarà fra 3 giorni alla stazione di Messina.*

*Vogliate prender nota che la merce è partita oggi alle 7.15 con volo Olympic AZ 327.*

### **SPEDIZIONI URGENTI**

In casi particolari può essere utile saper sottolineare l'eccezionalità della situazione o far fronte alle pressanti richieste del nostro interlocutore.

*La prego di inviarmi questi articoli nel modo più rapido.*

*Data l'urgenza della situazione, sarebbe meglio spedirci immediatamente i documenti con DHL.*

*Le garantisco che faremo tutto il possibile per inviarle l'offerta entro la fine della settimana.*

*Le telefono per un ordine urgente di 12 servizi da té Royal. Potrebbe farmeli avere per il 20?*

*Abbiamo insistito sull'urgenza del caso con il trasportatore, che ci ha assicurato la consegna per domani massimo alle 17.*



*Per maggiore sicurezza, potete contattare il corrispondente del nostro trasportatore a Lefkada: ASSORED signorina Maria al numero 6973-336783.*

### **IL PIÙ PRESTO POSSIBILE - CON URGENZA ...**

Nei rapporti commerciali l'urgenza è spesso una regola. Riassumiamo qui alcune espressioni tipiche delle situazioni di emergenza:

*Potete inviarci il più presto possibile / oggi stesso la merce?*

*Le chiediamo di inviarci nel modo più rapido gli articoli indicati.*

*Vi preghiamo di spedire con urgenza /immediatamente/ a stretto giro di posta i documenti richiesti.*

*È importante che tutto sia sistemato il più rapidamente possibile.*

*Vi spediamo gli articoli per ferrovia a gran velocità.*

*Vi trasmetteremo la nota di accredito non appena disponibile.*

*Vi assicuro che farò tutto il possibile.*

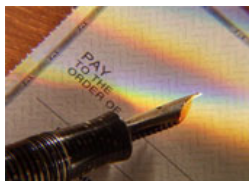
*Vi garantiamo che riceverete i documenti martedì al massimo.*

### **Al Lavoro**

1. Ci sono per la tua ditta situazioni di emergenza e vorresti una spedizione urgente. Cosa scriveresti al tuo collaboratore?
2. Inviando un documento dovresti scrivere una breve lettera di accompagnamento che chiarisce la ragione dell'invio. Cosa scriveresti?

## SEDICESIMA UNITÀ

### PAGAMENTI



Lo scambio di telefonate e di corrispondenza relativo ai pagamenti si è molto ridotto in seguito al diffondersi, anche nei rapporti con l'estero, di modalità di pagamento quali rimesse, bonifici e ricevute bancarie, e con la computerizzazione di numerosi uffici amministrativi. La terminologia, abbastanza semplice, si riferisce ai vari momenti di una trattativa commerciale, dalla definizione delle modalità di pagamento fino al pagamento di fatture. Solo i solleciti di pagamento, data la delicatezza della situazione, richiedono cure e tecniche particolari.

### CONCORDARE LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Prima di formalizzare un ordine, cliente e fornitore si consultano per definire le modalità e le scadenze più gradite a entrambi e per discutere eventuali sconti. Questo scambio di informazioni può avvenire sia per telefono sia per lettera.

*Quali sono le vostre condizioni di pagamento abituali? Qual è la modalità di pagamento che preferite?*

*Possiamo pagare a 60 giorni data fattura?*

*Su che banca vi appoggiate? Mi può far avere i suoi dati?*

*Siamo disposti a concedervi delle facilitazioni di pagamento.*

*Normalmente chiediamo un pagamento a 30 giorni data fattura tramite assegno bancario non trasferibile o accredito bancario.*

*Per il pagamento avete la scelta tra pagamento a ricevimento fattura con sconto del 2% e a 60 giorni.*



*Le nostre condizioni di pagamento prevedono uno sconto del 5% per ordini superiori a 5 milioni.*

*Le nostre condizioni di pagamento sono le seguenti: ...*

*Come da accordi telefonici, Vi preghiamo di volerci concedere uno sconto del 3%, anziché del 2%, sui pagamenti anticipati.*

*Il pagamento deve essere effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura tramite bonifico sul nostro conto n. 5947/1 presso il Banco di Lavoro agenzia di Ioannina.*

*Vi informiamo che la scadenza per il saldo delle nostre fatture è fine mese data di consegna.*

*Vi segnaliamo che in funzione dell'importanza dell'ordine potrete usufruire dei seguenti tassi di sconto: ...*

*Speriamo che possiate accettare un pagamento tramite tratta a 90 giorni.*

*Vi ricordiamo che il pagamento dovrà avvenire tramite apertura di lettera di credito irrevocabile e confermata.*

## IL PAGAMENTO

*il pagamento*  
*la modalità di pagamento*  
*la scadenza*



*l'anticipo*



*il saldo*



*la facilitazione di pagamento*



*il sollecito*



*il credito*



*il debito*



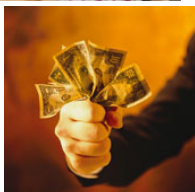
*l'estratto conto*



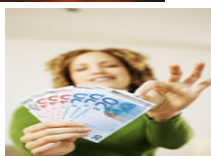
*pagare*



*saldare*



*riscuotere*







*prorogare*



*scadere*



*accreditare un importo*



*su un conto*



*addebitare un importo*

### ***RICHIEDERE, TRASMETTERE DOCUMENTI CONTABILI***

La regolarizzazione di situazioni contabili prevede, a volte, la richiesta di documenti, che può essere fatta per telefono o con poche semplici righe, e la trasmissione degli stessi con una breve lettera d'accompagnamento.

*Non abbiamo ancora ricevuto l'originale della vostra fattura n. 277. Me lo può spedire?*

*Controllando i vostri documenti, vedo che mi manca ancora la nota di accredito relativa al nostro reso del mese scorso. Potrebbe farmela avere questa settimana?*



*Alleghiamo la fattura n. 983/00 relativa alla spedizione di febbraio.*

*La fattura allegata sostituisce la precedente di pari numero.*

*Vi trasmettiamo qui accluso il Vostro estratto conto trimestrale chiuso al 30 giugno, che presenta un saldo a nostro favore di euro 15.400.*

*Vi informiamo che a tutt'oggi non abbiamo ancora ricevuto la Vostra fattura relativa alla Vostra bolla di consegna n. 98C, da noi pagata alla consegna. Vi preghiamo di inviarcela con urgenza.*

*Vi preghiamo di trasmetterci al più presto la nota di accredito relativa alla metà della fornitura del 12 marzo scorso, che non ci risulta ancora pervenuta.*

*Conformemente agli accordi, Vi inviarne una tratta del valore di euro 3.800 che abbiamo emesso su di Voi a copertura della nostra fattura n. 889.*

## COMUNICARE L'AVVENUTO PAGAMENTO

È consuetudine informare il proprio corrispondente che il pagamento delle fatture in scadenza è stato effettuato secondo i termini stabiliti, trasmettendone - generalmente per fax - gli estremi e i riferimenti bancari.

*Le spedisco in giornata l'assegno a saldo della fattura n. 87.*

*Ieri abbiamo dato disposizioni alla nostra banca di accreditarVi l'importo della fattura n. 33. Il saldo dovrebbe arrivarvi entro pochi giorni.*

*Abbiamo accettato la tratta che avete emesso su di noi il 17 ottobre e ve la spediamo subito / a stretto giro di posta.*



*Vi inviamo qui allegato l'assegno sbarrato n. 98765-99 della nostra banca Credito Agricolo per un importo di 1.482 Euro.*

*Alleghiamo copia della domanda di bonifico di 232,60 Euro presentata il 12 dicembre alla nostra banca. Non abbiamo ancora ricevuto copia dell'addebito, che Vi invieremo non appena disponibile.*

*Vi trasmettiamo in allegato copia della nota di addebito della nostra banca, relativa al bonifico di 3.437,5 Euro da accreditare sul Vostro conto.*

*Qui acclusa troverete la nostra nota di accredito n. 45321 del 27 febbraio, corrispondente alla Vostra commissione sulla vendita Milonas.*

## SEGNALARE SCADENZE E SOLLECITARE PAGAMENTI

È talvolta necessario segnalare a clienti poco puntuali la scadenza di fatture o sollecitarne il pagamento. Un primo sollecito viene di solito fatto cortesemente per telefono e, in mancanza di risultati, è seguito da una lettera nella quale, sempre educatamente ma in tono più deciso, si invita il cliente a regolarizzare la sua situazione contabile, minacciando eventualmente il ricorso alle vie legali.

*Non abbiamo ancora ricevuto il saldo della fattura di febbraio. Le dispiace controllare, per favore?*

*L'ufficio contabilità mi segnala che le ultime due fatture, scadute il 15 e il 30 settembre, non sono ancora state pagate. C'è forse qualche problema?*

*Mi dispiace disturbarLa ancora, ma la fattura di cui avevamo già parlato è tuttora scoperta e la cosa comincia a diventare imbarazzante.*



*Vi ricordiamo che il Vostro conto presenta un saldo a nostro favore di 650 Euro, corrispondente alla fattura n. 551 del 27 gennaio, di cui alleghiamo copia.*

*La fattura n. 912 del 13 dicembre è scaduta: Vi preghiamo gentilmente di provvedere al saldo nei prossimi giorni.*

*Facciamo riferimento al nostro sollecito di pagamento del 21 febbraio e ci dispiace constatare che la fattura non è ancora stata pagata. Vi preghiamo di voler provvedere a un sollecito saldo.*

*Nel caso abbiate nel frattempo saldato la fattura, Vi preghiamo di non tener conto del presente sollecito.*

*In mancanza di un pagamento / Non ricevendo il saldo entro la fine di giugno, saremo / ci vedremo costretti ad affidare al nostro ufficio legale le pratiche del caso.*

*Da una verifica contabile notiamo che le fatture sottoelencate non sono ancora state pagate. Potete sollecitare questi clienti? (inviata a un rappresentante)*

### **ESERCIZIO**

1. Come potresti scrivere per segnalare scadenze e sollecitare pagamenti. Ancora dovresti avere un contatto personale con un cliente. Che cosa gli dovresti dire?
2. Vorresti comunicare al proprio corrispondente l'avvenuto pagamento. Che cosa faresti e cosa vorresti trasmettere a lui?
3. Cosa scriverai al proprio corrispondente per definire le modalità e le scadenze più gradite a entrambi e per discutere eventuali sconti?

## DICIASSETTESIMA UNITÀ

### RECLAMI



Il cliente insoddisfatto dell'esecuzione di un ordine o della prestazione di un servizio ha il diritto di manifestare il suo scontento per telefono o in una lettera. La prima comunicazione viene data generalmente a voce ed è seguita da uno scritto in cui si precisano meglio le circostanze e i motivi della lamentela. Chi riceve il reclamo, dopo una prima risposta telefonica più generica, è tenuto a prendere una posizione chiara e a giustificare anche per iscritto quanto accaduto.

### PRESENTARE RECLAMI



Nonostante il comprensibile disappunto, il cliente che presenta un reclamo per ritardata consegna o per errori nell'esecuzione di un ordine deve mantenere un tono fermo, ma cortese. Eviterà le polemiche ed esporrà con chiarezza i motivi del reclamo, sollecitando un intervento rapido ed efficace del suo interlocutore.

*Dovevate avvertirci.*

*Non avreste dovuto trascurare questo particolare.*

*Avreste dovuto consegnare la merce il 10. Oggi è il 12 e non abbiamo ancora ricevuto nulla.*

*Abbiamo ricevuto la vostra spedizione, ma purtroppo non siamo soddisfatti.*

*C'è un problema con la vostra ultima consegna: mancano 25 pezzi dell'articolo 12 bis.*

*Aprendo le casse ci siamo accorti che molti articoli sono danneggiati.*

*Mi sembra che la qualità della merce sia nettamente inferiore a quella delle forniture precedenti.*

*Credo che ci sia un errore nella vostra fattura n. 111.*

*Rischiamo di perdere dei clienti per colpa vostra.*

*È davvero molto urgente! Che soluzione proponete?*

*Siete in grado di consegnare gli articoli mancanti domani in mattinata?*

*Ovviamente ci rimborserete gli articoli danneggiati!*



*I nostri tecnici hanno verificato che alcuni apparecchi presentano difetti di fabbricazione.*

*Vi rispediamo a vostre spese la merce in questione.*

*Vi facciamo notare che questo ritardo ci causa un grave danno.*

*Confermiamo le riserve già avanzate in presenza del Vostro trasportatore, e cioè ...*

*Siamo spiacenti di informarvi che la Vostra fornitura non è conforme all'ordine.*

*Da un controllo della Vostra fattura risulta che avete fatturato le spese di spedizione, benché i Vostri prezzi fossero franco destino.*

*Vi preghiamo quindi di fare il possibile per ...*

*Vi invitiamo a procedere immediatamente alla sostituzione degli articoli danneggiati, che teniamo a Vostra disposizione.*

## **RECLAMI**

*il reclamo*

*la mancanza*

*il difetto*

*l'errore*

*l'incidente*

*il contrattempo*

*il malinteso*

*la fondatezza*

*il seguito*

*a seguito di*

*di seguito*

*la sostituzione*

## **PRIME RISPOSTE A RECLAMI**

La persona che riceve un reclamo per telefono si mostrerà cortese e disponibile, esprimerà genericamente comprensione e rammarico per gli inconvenienti causati dall'inadempienza e rassicurerà il cliente, promettendo una rapida soluzione.

*Un momento, controllo al computer / a video.*

*Effettivamente ...*

*La capisco perfettamente.*

*Capisco, ma abbiamo avuto qualche problema.*

*Credo che ci sia un malinteso.*

*Sono molto spiacente dell'equivoco.*

*È vero.*

*Non posso darLe torto.*

*Ha perfettamente ragione.*

*Avremmo dovuto telefonarLe subito.*

*Sono imbarazzata, non so cosa dirLe.*

*Stia tranquillo, me ne occupo personalmente / immediatamente.*

*Non si preoccupi, ci penso io.*

## RISPOSTE PIÙ DETTAGLIATE



Dopo aver accertato le circostanze e valutato la fondatezza del reclamo, il fornitore darà una risposta più precisa, preferibilmente anche per iscritto. Si assumerà - nel caso - le sue responsabilità, giustificando l'accaduto e proponendo un intervento efficace per ovviare agli inconvenienti provocati dalla sua inadempienza.

*C'è un ritardo dovuto alla chiusura estiva.*

*Speriamo che questo ritardo non Vi danneggerà troppo.*

*Domani entro le 11 sarà tutto a posto.*

*Le assicuro che riceverà la merce entro la fine della settimana.*

*Ci deve essere stato un errore da parte nostra, ma in questo periodo dell'anno siamo sovraccarichi di lavoro.*

*Ciò che dice è giusto, ma posso spiegarle il nostro punto di vista?*

*Posso ricordarLe che i nostri accordi prevedevano la spedizione in porto assegnato?*

*Non credo che possiamo essere ritenuti responsabili.*

*Ma no, guardi che si sbaglia.*



*Pensiamo che la merce sia stata danneggiata durante il trasporto.*

*La nostra responsabilità non è in causa.*

*Decliniamo ogni responsabilità.*

*Dobbiamo riconoscere che le Vostre osservazioni sono perfettamente giustificate.*

*Abbiamo attualmente un ritardo in produzione causato da alcuni problemi nell'ultima fornitura delle materie prime.*

*Vi assicuriamo che faremo il necessario per spedirvi i documenti al massimo mercoledì.*

*Provvediamo a inviarVi subito gli articoli in sostituzione.*

*Le assicuriamo che è nostra intenzione sistemare la questione il più rapidamente possibile.*

*Speriamo che questo contrattempo non provochi troppi danni.*

*Speriamo comunque che questo incidente non nuocerà alle nostre buone relazioni.*

*Vi preghiamo di effettuare delle ricerche sulle cause dell'avaria.*

*Vi consigliamo di presentare il Vostro reclamo per la ritardata consegna alla società che ha curato il trasporto.*

## **PENSARE, CREDERE**

Dopo i verbi “pensare” e “credere” in italiano si usa sempre il **congiuntivo**:

*Penso che sia impossibile.*

*Credete che un'inchiesta sia necessaria?*

*Non penso che abbiano ragione.*

## **ESERCIZI**

1. Dopo i reclami di un cliente a causa della merce danneggiata tu dovresti spiegarli per iscritto le ragioni di questo problema.
2. Sei un cliente insoddisfatto dell'esecuzione di un ordine ad una ditta e per questo scrivi una lettera in cui si precisano meglio le circostanze e i motivi della lamentela.

## DICIOTTESIMA UNITÀ

### SCUSE



In un rapporto di lavoro sono molte le occasioni in cui è necessario scusarsi, per errori propri o altrui. Ecco alcune formule consigliate per far perdonare i propri errori, per presentare le scuse di una persona assente o per rispondere a quelle di qualcun altro.

### SCUSARSI

Nelle relazioni d'affari è estremamente importante sapersi scusare nel modo più corretto, con cortesia e onestà, ammettendo semplicemente le proprie responsabilità. Le scuse presentate con garbo al momento opportuno sono lo strumento più efficace per superare una situazione di tensione, per placare pur giustificate irritazioni, per ristabilire buoni rapporti con un partner momentaneamente insoddisfatto.

*Oh, mi scusi!*

*Mi scuso per la confusione, ma stiamo traslocando / risistemando gli uffici.*

*Mi scuso per il ritardo.*

*Mi dispiace molto. È colpa mia.*

*Sono veramente desolata. Non succederà più.*

*Le faccio le mie scuse. Non riesco proprio a capire che cosa sia successo.*

*Sono spiacente di questo malinteso.*

*La prego di accettare le nostre scuse per il ritardo, non abbiamo potuto evitarlo.*



*Siamo spiacenti di questo contrattempo indipendente dalla nostra volontà.*

*Vi preghiamo di scusarci per questo incidente assolutamente eccezionale / imprevedibile.*

*Vi inviamo le nostre scuse per questo deplorabile contrattempo.*

*Speriamo che capirete la nostra situazione e che vorrete perdonare questo spiacevole inconveniente.*

*Teniamo a scusarci ancora per i problemi che abbiamo avuto con le ultime scadenze.*

*Vi preghiamo di scusare l'errore che ci è sfuggito nel nostro fax del 12 gennaio.*

*Vi presentiamo le nostre scuse per il ritardo della nostra risposta: in questo periodo abbiamo davvero molto lavoro.*



## SCUSARSI / ESSERE SPIACENTE



- Le espressioni usate in italiano per scusarsi sono:

*Vorrei scusarmi per essere mancato all'appuntamento.*

*Le chiedo di scusarmi per non aver risposto prima.*

- “Essere spiacente”, “dispiacersi”, “Mi dispiace!”:

*Sono spiacente / Mi dispiace che non possiate accettare questa modifica.*

*Ci dispiace infinitamente / Siamo molto spiacenti per questo malinteso.*

*L'Ingegnere Castellani è uscito. Mi dispiace.*

## SCUSARSI PER CONTO DI QUALCUNO

Un compito ingrato, questo, che tocca spesso alle segretarie per giustificare le mancanze del loro capo e per far accettare ai partner d'affari contrattamenti sgradevoli.

*Il signor Freris La prega di scusarlo, ma è in riunione e non può riceverLa.*

*La signora Carras mi ha chiesto di farle le sue scuse, ma è stata chiamata fuori sede stamattina.*

*Il dottor Rabidis Le presenta le sue scuse, ma è dovuto partire urgentemente per Patrasso.*

*Il ragioniere Bazzas La prega di accettare le sue scuse: cercherà di chiamarLa in mattinata.*

## ACCETTARE, RIFIUTARE SCUSE

Se le scuse sono giustificate, non sarà difficile accettarle con garbo, minimizzando le colpe del nostro interlocutore e il disagio provocato involontariamente dal suo comportamento. Tuttavia anche quando non ci sono giustificazioni e non è possibile accogliere le scuse che vengono presentate, **il tono deve mantenersi educato e corretto**, per non compromettere definitivamente il proseguimento delle nostre relazioni.

*Non c'è problema.*

*Non si preoccupi.*

*Non c'è proprio nessun problema.*

*Non occorre scusarsi. Non importa.*

*Non potreste avvisarci prima la prossima volta? Ci avete reso le cose veramente difficili.*

*Mi dispiace, ma non è la prima volta che capita.*

*È una vera seccatura, spero proprio che non accada più.*

*Mi vorrà scusare, ma non posso accettare questa giustificazione.*

*Spiacente, ma non possiamo accettare le vostre scuse.*

### **ANCORA UNA VOLTA / NON... PIÙ**

- Per rendere l'idea di qualcosa che si ripete, si usa soprattutto “un'altra volta”, “ancora una volta” ecc.:

*Bisogna rifare il preventivo.*

- “non ... più”;

*Vi rispediamo gli articoli che sono arrivati danneggiati, augurandoci che questo non succeda più.*

### **ESERCIZI**

1. Vorrei scusarmi ...
2. Dovresti telefonare a un fornitore italiano facendo reclami per i servizi che ti hanno offerto. Le scuse sono giustificate e tu vorresti accettarle con garbo, minimizzando le colpe del tuo interlocutore e il disagio provocato involontariamente dal tuo comportamento.

Un altro studente deve “recitare” il ruolo dell'altro interlocutore.

## DICIANNOVESIMA UNITÀ

### OPINIONI E SENTIMENTI



Nei rapporti di lavoro è spesso necessario informarsi sul punto di vista di altre persone, oltre a esprimere la propria opinione, sapendola eventualmente difendere in una discussione. Talvolta capita anche di dover manifestare sentimenti e stati d'animo imbarazzanti (come per esempio dubbio, disappunto, rincrescimento), ed è bene saperlo fare con garbo, senza apparire maleducati o urtare la sensibilità del nostro interlocutore. Nei paragrafi seguenti sono riunite espressioni adeguate a situazioni di questo genere, sia nell'ambito della lingua parlata sia in quello della comunicazione scritta.

#### CHIEDERE L'OPINIONE DI ALTRI

*Che cosa ne pensa?*

*Qual è il suo parere?*

*Crede che vada bene?*

*Lei è d'accordo su questo punto?*



*Vi preghiamo di comunicarci al più presto le Vostre opinioni in merito.*

#### ESPRIMERE IL PROPRIO PARERE



*Penso / Credo che sia impossibile.*

*Personalmente trovo che il servizio sia migliorato.*

*Secondo me questa cifra dovrebbe essere sufficiente.*

*Secondo il mio punto di vista / A mio parere non è necessario rispondere.*

*Ho l'impressione che il nuovo capoufficio non vada d'accordo con le segretarie.*

*Mi sembra che abbiano sempre rispettato le scadenze.*



*Secondo la nostra opinione / Secondo l'opinione dell'Ing. Lucas sarebbe utile intervenire.*

## ESPRIMERE ACCORDO, DISACCORDO



*Penso di sì.*

*Ma sì, è così.*

*Sì, è vero.*

*Esattamente / Esatto.*

*Proprio così.*

*D'accordo.*

*Senza dubbio.*

*Ha ragione.*

*Sono dello stesso parere.*

*Sono completamente d'accordo con lei.*

*Il signor Beltrani ha ragione.*

*È possibile.*

*Forse.*

*Può darsi.*

*Non proprio.*

*Non è sicuro.*

*Non ne sono convinto.*

*Capisco il suo punto di vista, ma ...*

*Non sono completamente d'accordo con lei.*

*Non è proprio così.*

*Forse ha ragione, ma ...*

*Non penso.*

*Penso di no.*

*Mi scusi, ma non sono del suo parere.*

*Il signor Milonas ha torto.*

*No, non sono d'accordo.*



*Vi informiamo che siamo in linea di massima d'accordo con la Vostra proposta.*

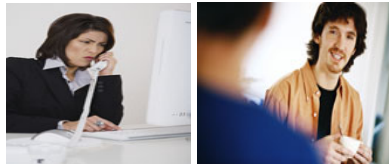
*Ci dispiace, ma non capiamo il Vostro punto di vista, che non possiamo condividere.*

## **ANCH'IO / NEANCH'IO, IO SÌ / IO NO...**

Per usare correttamente “**anch'io**”, “**neanch'io**”, “**io sì**”, “**io no**” bisogna considerare se la frase precedente è affermativa o negativa:

- *Io preferisco il modello 111.*  
*Anch'io.*  
*Io no.*
- *Io non sceglierei l'articolo 222.*  
*Neanch'io.*  
*Io sì.*
- *A me piace di più il modello Kappa.*  
*Anche a me.*
- *A me non piace questa proposta.*  
*Neanche a me.*

## **ESPRIMERE DISAPPUNTO, SODDISFAZIONE, INSODDISFAZIONE.**



*Mi piace molto.*

*Va benissimo.*

*È perfetto.*

*Splendido!*

*Mi dispiace dirglielo, ma non siamo soddisfatti.*

*Mi secca un po'.*

*Per me è un grosso problema.*

*È deplorabile che non abbiate rispettato i vostri impegni.*

*È inammissibile / inaccettabile / incredibile!*

*Siamo contenti / soddisfatti di questo risultato.*

*I risultati sono molto soddisfacenti.*

*Questa è un'ulteriore dimostrazione dell'eccellente collaborazione tra le nostre due aziende.*



*Apprezziamo il lavoro svolto dalla Jollimport e speriamo di trovare insieme altre soluzioni per migliorare ancora la nostra collaborazione.*

*Ci dispiace dovervi informare che le Vostre ultime consegne non ci hanno soddisfatto.*

## ESPRIMERE CERTEZZE, POSSIBILITÀ, DUBBI ECC.



*È sicuro.*

*È evidente che si tratta di un prezzo speciale.*

*Dubito che venga.*

*Mi stupirebbe che rispondesse.*

*È impossibile / Non è possibile.*

*È escluso.*

 *Il nostro fatturato aumenterà probabilmente del 5%.*

*Hanno forse trascurato le potenzialità del mercato.*

*Mi sembra che quest'articolo non sia a magazzino attualmente.*

*Sembra che il tecnico sia già sul posto.*

*Questa verifica sarà forse insufficiente.*

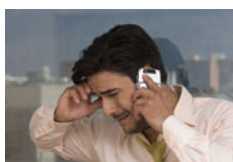
*Può darsi che l'offerta della ditta Assor sia rifiutata.*

*Non credo / Non penso.*

*Non credo che possa essere in ufficio alle 4.*

*È impossibile / escluso che faccia parte della nostra équipe di lavoro.*

## ESPRIMERE RINCRESCIMENTO, PREOCCUPAZIONE



*Che peccato!*

*È un vero peccato che non possa rimanere.*

*Temo che sia troppo tardi.*

*Ho paura che questo apparecchio non sia conforme alle norme.*

 *Purtroppo il direttore non potrà esserci.*

*Siamo molto spiacenti di non poter essere presenti all'ultima riunione.*

*Temiamo di non ricevere in tempo la merce.*

*Siamo molto preoccupati per le modifiche da apportare al programma.*

## ESERCIZI

### SEI D'ACCORDO O NO?

Ogni coppia deve mettersi d'accordo su tutte le affermazioni, formulare un'opinione comune e cercare degli argomenti per motivare la propria posizione.

Un gruppo legge l'affermazione e dice se è d'accordo o no. In ogni caso deve addurre un motivo per sostenere la sua opinione. Se un'altra coppia non è d'accordo, afferma la posizione contraria. Ora i due gruppi hanno tre minuti per cercare di convincersi a vicenda. Gli altri studenti possono appoggiare o l'uno o l'altro gruppo, suggerendo alla relativa coppia ulteriori argomentazioni.

### AFFERMAZIONI

*Esiste una vita dopo la morte.*

*Ogni madre ama il proprio figlio.*

*L'essere umano è buono per natura.*

*Qualsiasi tipo di sport fa bene alla salute.*

*Un uomo è in grado di educare i figli quanto una donna.*

*Le donne si truccano per piacere agli uomini.*

*Le donne con dei bambini piccoli non dovrebbero andare a lavorare.*

*Una sculacciata ogni tanto non ha mai fatto male a nessuno.*

*La vita è bella.*

*Tutti siamo egoisti.*

*Una volta la vita era più facile.*

*Tutti i politici sono corrotti.*

*Tutti gli italiani amano i bambini.*

*Si deve sempre dire la verità.*

*Il denaro non fa la felicità.*

*Fra cent'anni la terra sarà del tutto in rovina.*

*Le persone belle hanno la vita più facile.*

*Gli uomini sono dei gran sentimentali.*

*Le donne sono più intelligenti degli uomini.*

*Anche su altri pianeti esistono esseri intelligenti.*

## VENTESIMA UNITÁ

### VARIE

La vita di relazione all'interno di un'azienda può offrire varie occasioni di contatto non solo legate all'attività professionale, ma estese anche alla sfera dei rapporti umani, che richiedono una partecipazione più personale. È utile saper affrontare tali situazioni, spesso delicate, con espressioni corrette e adeguate al tipo di rapporto e alla forma di comunicazione scelta.

### AUGURI



In Italia l'abitudine di scambiarsi auguri è assai diffusa e gli italiani si abituanano a questa pratica e utilizzano espressioni adattabili a diverse situazioni. Gli auguri possono essere formulati a livello personale o a nome dell'azienda. Le festività di fine anno restano comunque un'occasione privilegiata per ricordare la propria azienda ai partner commerciali e per manifestare ai clienti un'attenzione particolare. Anche in Italia, infatti, è d'uso inviare nel mese di dicembre - meglio se nei primi giorni - biglietti d'auguri illustrati da un soggetto a tema, spesso attinente all'attività professionale della società, o almeno personalizzati dal logo aziendale.

*Alla salute! Cin cin! Al successo del nostro progetto! (in un brindisi)*

*Auguri! (incoraggiamento)*

*Buon viaggio!*

*Buon week-end!*

*Buone vacanze!*

*Buon divertimento!*

*Le auguro un piacevole soggiorno nel nostro paese!*

*Le auguriamo una pronta ripresa!*

*Auguri! (matrimonio, anniversario ecc.)*

*Buon Natale e tanti auguri per il ... (e l'anno)!*

*Buon Anno! I migliori auguri di buon anno!*

*Buone feste!*

*Auguri! Buon compleanno!*



*Le invio i miei auguri più sinceri, (generici).*

*I nostri migliori auguri di Buon Natale e Buon Anno!*

*Facciamo a tutta l'equipe i nostri migliori auguri per l'anno nuovo.*

*La ditta Eurosati Vi augura Buon Natale e Buon Anno.*



*Tanti auguri di buone feste e di successo per il nuovo anno da parte della ditta Dimel.  
Le inviamo i nostri migliori auguri di prosperità e di successo per il nuovo anno.  
Auguri di buon compleanno.*

## **NOMI MASCHILI E FEMMINILI**

### **Maschili in italiano**

*un bonifico  
un campione  
un debito  
un indennizzo  
un indirizzo  
un invito  
un listino prezzi  
un negozio  
un prezzo  
un reclamo  
un vantaggio*

### **Femminili in italiano**

*un'assicurazione  
una banconota  
una busta  
una girata  
una penna  
una percentuale  
una pratica  
una ricevuta  
una scadenza*

## **REGALI**



In alcune occasioni, e in particolare per le festività di fine anno si inviano ai clienti piccoli omaggi o veri regali, il cui valore dipende dal tipo di relazione e dalla considerazione in cui è tenuto il cliente.

*Ecco dei fiori per lei.*

*Questo è per lei, signora.*

*Ho portato un piccolo omaggio.*



*Le inviamo un piccolo pensiero per festeggiare in allegria il nuovo anno.*

## CONGRATULAZIONI



Messaggi di congratulazioni si trasmettono a voce o con un breve scritto, per sottolineare alcuni momenti particolari dell'attività professionale di un'azienda o per festeggiare circostanze della vita privata di persone con cui si è in relazione d'affari.

*Congratulazioni!*

*Le faccio le mie congratulazioni.*

*Complimenti!*



*Vogliate gradire le nostre più vive felicitazioni per i notevoli risultati raggiunti nel corso dell'ultimo anno.*

*Il Dott. Revithis e io desideriamo congratularci vivamente con Lei per il successo di questa iniziativa.*

*In occasione del cinquantenario della Sua società desidero porgerLe le più vive congratulazioni.*

*Ho appreso con grande piacere la notizia della Sua nomina a direttore creativo. Mi consenta di esprimerLe le più sentite felicitazioni. Distinti saluti.*

*Desideriamo congratularci con Lei per questa importante promozione.*

*In occasione del matrimonio di Sua figlia Maria, inviamo le nostre felicitazioni e auguriamo ai giovani sposi tanta felicità.*

*In occasione della nascita di Suo figlio Gianni, inviamo le nostre più sincere felicitazioni.*

## CONDOGLIANZE



Le condoglianze possono anche essere presentate a voce, ma è preferibile inviare poche righe - scritte preferibilmente a mano - su un biglietto da visita o su carta intestata.

*Condoglianze.*

*Le faccio le mie condoglianze.*



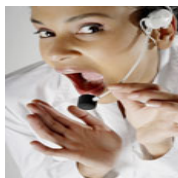
*Desideriamo porgere le nostre più sincere condoglianze.*

*In questa triste circostanza porgiamo le nostre più sentite condoglianze ed esprimiamo il nostro rammarico.*

*Partecipiamo con profondo cordoglio al lutto che ha colpito la Vostra Società e Vi preghiamo di accettare le nostre più sentite condoglianze.*

*Tutto il personale della ditta, profondamente colpito dalla scomparsa di Suo marito, porge sincere condoglianze.*

## **FAVORI**



Alcune semplici espressioni per chiedere un favore a qualcuno e per rispondere a richieste di questo tipo.

*Scusi se La disturbo. Posso chiederLe un favore?*

*Potrebbe aiutarmi?*

*Posso chiederLe di / Potrebbe farmi una cortesia?*

*Vorrei chiederLe un favore.*

*Posso rubarLe qualche minuto?*

*Ma certo!*

*Volentieri, se è possibile.*

*Sarò lieta di aiutarLa quando ne avrà bisogno.*

*Sarò lieto di ricambiarLe il favore.*

*Mi dispiace, non posso.*



*Ci fareste un grande favore se accettaste di rivedere queste condizioni.*

*Speriamo di avere presto l'occasione di contraccambiare la Vostra cortesia.*

## **INVITI**



Oltre alla semplice colazione di lavoro, alcune manifestazioni più impegnative (fiere, convegni, seminari ecc.) sono occasioni ideali per rinsaldare contatti con i partner d'affari o per cercare di acquisire nuovi clienti. È consuetudine trasmettere inviti a tali manifestazioni in una semplice, concisa, lettera - anche prestampata nel numero di copie necessarie - inviata con un anticipo ragionevole.

*Si ferma a pranzo con noi, vero?*

*Il Dottor Naris vorrebbe invitarLa a pranzo con lui mercoledì 14.*

*Verrà a trovarci al nostro stand alla Fiera di Salonicco?*

*Ci farebbe piacere riceverLa nel nostro stand.*

*Speriamo che vorrà partecipare al Seminario Tecniche d'avanguardia, che si terrà a Iraklio il prossimo settembre.*

*Per festeggiare il lancio della nuova gamma di prodotti, la nostra azienda organizza una Giornata Porte aperte.*



*Siamo lieti di spedirvi con la presente un biglietto di invito per la Fiera internazionale che si terrà a Salonicco dal 15 al 18 ottobre.*

*Siamo lieti di invitarvi alla Fiera dell'imballaggio, dove saremo presenti nel padiglione 7, stand 45BD.*

*Saremmo lieti di ricevere a Intercontinental Lei e il Sig. Marchi il 5 e 6 aprile alla riunione commerciale destinata ai nostri agenti.*

*La nostra ditta apre le porte a clienti, fornitori e collaboratori nella sua 8<sup>a</sup> Giornata Porte aperte. Contiamo sulla Vostra presenza!*

## **RISPOSTE A UN INVITO**



*È abitudine corretta e cortese rispondere in ogni caso, per telefono o con un breve scritto, a un invito.*

*Sì, volentieri.*

*Grazie, ma non posso.*

*È molto gentile, ma purtroppo non è possibile.*

*Mi dispiace, ma sarò via per lavoro in quel periodo.*

*La signora Carras sarà lieta di partecipare al cocktail organizzato in occasione dell'inaugurazione del Vostro nuovo show room.*

*Il signor Pappas sarà presente / non potrà essere presente alla Giornata Porte aperte del 15 giugno.*

*La ringrazio del Suo cortese invito, ma sono molto spiacente di non poter accettare a causa di impegni precedenti.*

## RINGRAZIAMENTI



Messaggi di ringraziamento più o meno formali possono essere trasmessi ai propri partner nelle più svariate circostanze di una relazione d'affari. Si può ringraziare per un augurio, un regalo, un aiuto, un invito ecc.

*Grazie.*

*Molte grazie.*

*Mille grazie.*

*È veramente gentile da parte sua.*

*Non so come ringraziarLa.*

*Non doveva disturbarci.*

*Grazie del suo aiuto.*

*Grazie dell'informazione.*

*È stato gentile ad aiutarmi.*

*Di niente.*

*La ringraziamo cordialmente degli auguri che ci ha inviato.*

*Molte grazie del suo invito a questo interessante incontro.*

*La ringrazio della sua visita al nostro stand.*

*Grazie della vostra gentile accoglienza.*

*Vi ringraziamo del Vostro gentile pensiero e contraccambiamo cordialmente i più vivi auguri.*

*Vi ringraziamo della cortese accoglienza che avete voluto riservare al nostro direttore in occasione del suo soggiorno in Spagna.*

*La ringraziamo vivamente di averci spedito subito la Vostra richiesta.*

*La ringrazio anticipatamente delle informazioni che potrà inviarmi.*

*Desideriamo esprimere a Lei e ai Suoi collaboratori i nostri più vivi ringraziamenti.*

*Desideriamo esprimervi i nostri più sentiti ringraziamenti per la Vostra efficiente collaborazione.*

## APPENDICI

## UFFICI E CARICHE / ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Amministratore delegato  
Presidente  
Direttore generale  
Direttore tecnico  
Direttore commerciale  
Direttore amministrativo  
Vicedirettore  
Direttore delle vendite  
Direttore del personale  
Capufficio  
Responsabile  
Ufficio contabilità  
Assistenza clienti  
Ufficio vendite  
Ufficio acquisti  
Ufficio spedizioni  
Ufficio marketing  
Ufficio personale

## TERMINI RELATIVI AI TRASPORTI

a mezzo camion  
a mezzo ferrovia  
caricare  
carico (azione di caricare)  
carico (merce caricata)  
CFR (costo e nolo)  
CIF (costo, assicurazione, nolo)  
collo  
franco a bordo  
franco rotaia  
franco fabbrica  
franco sottobordo  
franco frontiera  
franco di porto

imbarcare  
nolo  
per via aerea  
per via marittima  
porto assegnato  
ritirare  
ritiro  
scaricare

## SIGLE

amministrazione  
a favore  
casella postale  
articolo  
attenzione  
viale  
treno alta velocità  
banca  
polizza di carico  
via  
conto corrente  
carico  
assegno  
ditta, società  
codice fiscale  
codice  
contabilità  
conto  
corrente  
credito  
strada  
destra  
giorni data



carta d'identità  
ufficio, dipartimento  
Dottor  
Dottoressa  
sconto  
Direttore  
duplicato  
giorni vista  
spedizione  
contante  
piano rialzato  
eccetera  
fabbrica  
data  
data fattura  
fattura  
tratta  
generale  
spese  
fratelli  
eredi  
importo  
IVA  
sinistra  
assemblea generale  
assemblea ordinaria  
cambiale  
euro  
nostro/a  
numero  
ordine  
pagherò  
Corso  
per autorizzazione  
pagina

post scriptum  
per esempio  
prodotto interno lordo  
piazza  
per ordine  
per procura  
ultimo scorso  
prezzo di vendita  
riferimento  
ferrovie dello stato  
mittente  
vostro/a  
salvo buon fine  
Società  
saldo  
salvo errori od omissioni  
seguenti  
telefono  
TIR  
Lei  
Voi  
vedi  
Lei  
vedova  
Voi  
scadenza  
Visto (per approvazione)

# GRAMMATICA

## UNITÀ PRIMA

### L'articolo determinativo

#### Maschile

##### Prima di consonante

Singolare	Plurale
IL	I

Singolare
Il libro

Plurale
I libri

##### Prima di S+consonante z,ps,gn,x.

Si usa "lo" anche prima di "i" + vocale

Singolare	Plurale
LO	GLI

Singolare
Lo scapolo
Lo zero
Lo pseudonimo
Lo gnomo
Lo xilofono
Lo iettature
Lo Ionio

Plurale
Gli scapoli
Gli zeri
Gli pseudonimi
Gli gnomi
Gli xilofoni
Gli iettatori

##### Prima di vocale

Singolare	Plurale
L'	GLI

Singolare
L'albero
L'italiano

Plurale
Gli alberi
Gli italiani (Gl' italiani)

#### Femminile

##### Prima di consonante

Singolare	Plurale
LA	LE

Singolare
La scuola

Plurale
Le scuole

##### Prima di vocale

Singolare	Plurale
L'	LE

Singolare
L'ora

Plurale
Le ore

## L'articolo indeterminativo

### Maschile

#### Prima di consonante o vocale

Singolare	Plurale
UN	DEI
UN	DEGLI

Singolare	Plurale
Un libro	Dei libri
Un albero	Degli alberi

#### Prima di S+consonante z,ps,gn,x.

Singolare	Plurale
UNO	DEGLI

Singolare	Plurale
Uno scapolo	Degli scapoli
Uno zio	Degli zii
Uno pseudonimo	Degli pseudonimi
Uno gnomo	Degli gnomi
Uno xilofono	Degli xilofoni

### Femminile

#### Prima di consonante

Singolare	Plurale
UNA	DELLE

Singolare	Plurale
Una scuola	Delle scuole

#### Prima di vocale

Singolare	Plurale
UN'	DELLE

Singolare	Plurale
Un' ora	Delle ore

## IL NOME

### Genere dei nomi

#### Nomi in -O

I nomi in -o sono, in genere, maschili

il tavolo, il gatto, il medico, lo stadio, il coraggio, il falò

**eccezione:** la mano, l'eco(f.), la foto(grafia), la moto(cicletta), l'auto(mobile), la radio, la dinamo

#### Nomi in -A

I nomi in -a sono, in genere, femminili

la sedia, la pantera, la cuoca, la speranza

**eccezione:** 'Il papa, il gorilla, il vaglia

Ma sono maschili:

I nomi di origine greca in “-ma”

il clima, il sistema, il programma, il problema, il telegramma, il tema, il panorama, il diploma, il dramma, il cinema, l'asma(m.)

I nomi di persona maschili in “-ista”

il pianista, il dentista, il socialista

I nomi di persona maschili in “-eta”

il profeta, il poeta, l'atleta (m.)

#### Nomi in -E

I nomi in -e possono essere maschili o femminili

Il pane, il dente, la carne, la pace

Sono maschili:

I nomi che si riferiscono a uomini.

Il padre, il dottore

I nomi in “-one”

il sapone, il carbone

**ecc.:** la canzone

I nomi in “-ore”

il dolore, il sapore, il fiore

I nomi in “-ale”

il giornale, il canale

**ecc.:** la cambiale, la spirale, la filiale, la morale

I nomi in “-ile”

il fienile, il canile, il campanile

### Sono femminili:

- I nomi che si riferiscono a donne la madre, la pittrice
- I nomi in “-zione”, “-sione”, “-gione” la stazione, la comprensione, la stagione
- I nomi in “-ice” la radice, la vernice  
ecc.: il camice
- I nomi in “-ie” la superficie, la serie

### Nomi in -À -Ù

- I nomi in -à e -ù sono femminili la realtà, la città, la virtù  
ecc.: il papà

### Nomi in -I

- I nomi che finiscono in -i sono femminili la tesi, la crisi, la prassi

### Nomi in consonante

- I nomi che finiscono in consonante sono maschili: il bar, il gas, lo sport

### Il plurale dei nomi

Singolare	Plurale	Singolare	Plurale
O	I	il libro	i libri
E	I	il padre la madre	i padri le madri
A maschile	I	il problema	i problemi
A femminile	E	la casa	le case
I	I	l'oasi	le oasi
IE	IE	la specie ecc. la moglie	le specie le mogli
Ù	Ù	la virtù	le virtù
À	À	la città	le città
I monosillabi, i nomi stranieri e i nomi abbreviati sono invariabili		il re l'autobus la foto	i re gli autobus le foto

## Particolarità dei plurali

Singolare	Plurale	Singolare	Plurale		
-IO	-I	Lo specchio	Gli specchi		
-ÌO	-II	Lo zio	Gli zii		
-CO -GO (con accento sulla penultima sillaba)	-CHI -CHI	il cuoco il lago	i cuochi i laghi	<b>ecc.</b> il nemico l'amico il greco il porco	i nemici gli amici i greci i porci
-CO -GO (con accento sulla terzultima sillaba)	-CI -GI	il medico l'asparago	i medici gli asparagi	<b>ecc.</b> il carico il valico lo strascico il profugo	i carichi i valichi gli strascichi i profughi
-LOGO -FAGO (nomi di persona)	-LOGI -FAGI	lo psicologo l'antropofago	gli psicologi gli antropofagi		
-LOGO -FAGO (nomi di cosa)	-LOGHI -FAGHI	il dialogo il sarcofago	i dialoghi i sarcofaghi		
-CA -GA (femminili)	-CHE -GHE	l'amica la paga	le amiche le paghe		
-CA -GA (maschili)	-CHI -GHI	il duca il collega	i duchi i colleghi		
-CÍA	-CIE	la farmacia	le farmacie		
-GÍA	-GIE	la nevralgia	le nevralgie		
-CIA -GIÀ (preceduti da vocale)	-CIE -GIE	la camicia la grattugia	le camicie le grattugie		
-CIA -GIA (preceduti da consonante)	-CE -GE	la freccia la frangia	le frecce le frange		
I nomi che finiscono per consonante, non cambiano al plurale		il pullman il bar il gas l'autobus	i pullman i bar i gas gli autobus		



## Plurali irregolari

Singolare	Plurale
l'uomo	gli uomini
il dio	gli dei
il bue	i buoi
l'uovo	le uova
il miglio	le miglia
il paio	le paia
il centinaio	le centinaia
il migliaio	le migliaia
il sopracciglio	le sopracciglia
il ginocchio	le ginocchia (o "i ginocchi")
l'arma	le armi
l'ala	le ali
mille	mila

## L'Aggettivo

### Plurale dell'aggettivo

	Singolare	Plurale	Singolare	Plurale
Aggettivi in “-O”				
	O	I	buono	buoni
	A	E	buona	buone

	Singolare	Plurale	Singolare	Plurale
Aggettivi in “-E”				
	E	I	dolce	dolci

### Particolarità del plurale degli aggettivi

	Singolare	Plurale	Singolare	Plurale
Gli aggettivi in -co e -go seguono la regola dei nomi	CO	CI	anemico	anemici
	CO	CHI	stanco	stanchi
	GO	GHI	lungo analogo	Lunghi analoghi
			Singolare	Plurale
Gli aggettivi che indicano colori se sono, in origine, nomi di fiori, frutta, minerali, ecc. restano <b>invariati al plurale</b>			la giacca viola	le giacche viola
			la scarpa	le scarpe
			marrone	marrone
			la sciarpa	le sciarpe
			arancio	arancio

## L'indicativo presente

### Verbi ausiliari

#### Essere

Io	sono
tu	sei
lui, lei, Lei	è
noi	siamo
voi	siete
loro, Loro	sono

#### Avere

io	ho
tu	hai
lui, lei, Lei	ha
noi	abbiamo
voi	avete
loro, Loro	hanno

### Verbi regolari

Ci sono tre coniugazioni: 1a coniugazione verbi che terminano in **-ARE**, 2a coniugazione verbi che terminano in **-ERE**, 3a coniugazione verbi che terminano in **-IRE**

<b>Parl-are</b>	<b>Cred-ere</b>
Parl-o	Cred-o
Parl-i	Cred-i
Parl-a	Cred-e
Parl-iamo	Cred-iamo
Parl-ate	Cred-ete
Parl-ano	Cred-ono

C1	C2
<b>Sent-ire</b>	<b>Cap-ire</b>
Sent-o	Cap-isc-o
Sent-i	Cap-ise-i
Sent-e	Cap-ise-e
Sent-iamo	Cap-iamo
Sent-ite	Cap-ite
Sent-ono	Cap-isc-ono

I verbi in “-ire” che seguono la

coniugazione CI sono:

Aprire	Divertire	Seguire
Avvenire	Dormire	Sentire
Bollire	Offrire	Servire
Coprire	Partire	Soffrire
Cucire	Pentirsi	Vestire

Verbi irregolari dei verbi più comuni

<i>Dare</i>	<i>Andare</i>	<i>Sapere</i>	<i>Fare</i>	
Do	Vado	So	Faccio	Sto
Dai	Vai	Sai	Fai	Stai
Dà	Va	Sa	Fa	Sta
Diamo	Andiamo	Sappiamo	Facciamo	Stiamo
Date	Andate	Sapete	Fate	State
Danno	Vanno	Sanno	Fanno	Stanno
<i>Venire</i>	<i>Tenere</i>	<i>Valere</i>	<i>Rimanere</i>	<i>Salire</i>
Vengo	Tengo	Valgo	Rimango	Salgo
Vieni	Tieni	Vali	Rimani	Sali
Viene	Tiene	Vale	Rimane	Sale
Veniamo	Teniamo	Valiamo	Rimaniamo	Saliamo
Venite	Tenete	Valete	Rimanete	Salite
Vengono	Tengono	Valgono	Rimangono	Salgono
<i>Potere</i>	<i>Volere</i>	<i>Dovere</i>	<i>Bere</i> (da “bere”)	
Posso	Voglio	Devo (o debbo)	Bevo	
Puoi	Vuoi	Devi	Bevi	
Può	Vuole	Deve	Beve	
Possiamo	Vogliamo	Dobbiamo	Beviamo	
Potete	Volete	Dovete	Bevete	
Possono	Vogliono	Devono (o debbono)	Bevono	
<i>Dire</i>	<i>Uscire</i>	<i>Condurre</i>		
(latino "dicere")	(radice "usc/esc")	(lat. "conducere")		
Dico	Esco	Conduco		
Dici	Esci	Conduci		
Dice	Esce	Conduce		
Diciamo	Usciamo	Conduciamo		
Dite	Uscite	Conducete		
Dicono	Escono	Conducono		
<i>Trarre</i> (lat. “trahere”)	<i>Porre</i> Lat. “ponere”			
Traggo	Pongo			
Trai	Poni			
Trae	Pone			
Traiamo	Poniamo			
Traete	Ponete			
Traggono	Pongono			
<i>Togliere</i>	<i>Cogliere</i>	<i>Scegliere</i>	<i>Sciogliere</i>	
Tolgo	Colgo	Scelgo	Sciolgo	
Togli	Cogli	Scegli	Sciogli	
Toglie	Coglie	Sceglie	Scioglie	
Togliamo	Cogliamo	Scegliamo	Sciogliamo	
Togliete	Cogliete	Scegliete	Sciogliete	
Tolgono	Colgono	Scelgono	Sciogliono	

## **SCEGLIETE:**

1. (lo - il - un) scolaro è in classe.
2. Tu sei (un' - uno - un) allievo.
3. (l' - gli - le) allieve sono brave.
4. (il - gli - lo) zio è triste.
5. (i - gli - le) giardini sono bellissimi.
6. (i - le - gli) studenti studiano molto.
7. Io ho (un' - un - uno) amico è (una - un - un') amica.
8. Voi avete (dei - degli - delle) fratelli gentili.
9. (Un' - una - un) auto è parcheggiata davanti alla scuola.
10. Lui capisce sempre tutto: non è (un - il - uno) stupido.
11. (Gli - dei - i) sci dello zio sono rotti.
12. (Un' - un - una) uomo ti stava cercando.
13. (Li - i - gli) scherzi non piacciono a tutti.
14. Si considera (la - una - un') sfortuna se si rompe (il - un - uno) specchio.
15. Mi piace ascoltare (dei - i - gli) uccelli cantare.
16. Il signore è (gentile - gentili - gentila).
17. La ragazza è (trista - tristi - triste).
18. La lezione è (dificila - difficili - difficile).
19. Gli zii sono (cortese - cortesi - cortesa).
20. Gli esercizi sono (facile - facila - facili).
21. Gli scolari sono (intelligente - intelligente - intelligenti).
22. Tu sei (disobbediente - disobbedienta - disobbedienti).
23. Lei signora è (felice - felicia - felica).
24. Le classi sono (grando - grande - grandi).
25. Le ragazze sono (malati - malate - malata).
26. Non vuole comprare né la camicia né il fazzoletto perché le sembrano (caro - care - cari).
27. Il signore e la signora sono (pronta - pronte - pronti) e se ne vanno.
28. I dolci e la frutta che noi abbiamo mangiato oggi non erano (fresche - freschi - fresca).
29. Le maniche della veste e i pantaloni mi sembrano molto (lunghi - lungo - lunghe).
30. Mio padre e mia sorella sono tornati a casa molto (stanche - stanca - stanchi).
31. I suoi capelli sono (lisci - liscii - liscio) e (grigio - grigii - grigi) ed i suoi occhi sono (blui - blus - blu).
32. Il ragazzo e la ragazza sono (obbediente - obbedienti - obbedienta).

33. Il mio gatto è (grigo - grigho - grigio) ma i suoi occhi non sono (grigii - grighi -grigi).
34. Non siamo (felice - felici - felichi) e non siamo (stanchi - stanchii - stanci).
35. La mia amica ha una (belle - bel - bella) casa; è molto (riche - riccha - ricca).
36. Il treno partirà (fra - a - ai) dieci minuti.
37. Non gioco mai (con i - con gli - con) miei cugini perché sono molto più grandi (di - da- del) me.
38. Perché non vai (in - a - con) piedi (al - dal - nel) tuo ufficio.
39. Ieri sera avevo un mal (di - al - del) denti che non mi ha lasciato dormire.
40. Possiamo parlarne quando vieni (a - in - alla) casa o quando vengo io (a - da - in) te.
41. Andiamo (alla - della - in) piazza (da - a - di) incontrare i nostri amici.
42. Non contiamo (sull' - al - sul) aiuto (di - da - del) nessuno.
43. Gli ha fatto una riduzione (di - del - per) quindici (su - per - al) cento.
44. Io non credo (per la - nella - della) tua riuscita.
45. Sarò pronta (in - a - fra) cinque minuti.
46. Le automobili (è - sono - hanno) veloci.
47. Lei, signora, (ha - avete - hai) fame?
48. Io (sono - ho - hai) 20 anni.
49. Noi (siamo - abbiamo - hanno) le sigarette.
50. Tu (annula - annulli - annulli) la prenotazione.
51. Lei (continui - continuate - continua) il lavoro?
52. Signori, (risolvono - risolvete - risolve) il problema?
53. Voi (chiedate - chiedete - chiedite) un' informazione.
54. Il professore (punisce - punisca - pune) gli scolari.
55. Voi (scrivate - scrivete - scrivete) gli esercizi.
56. Tu (cerchi - cerci - cerca) il libro.
57. La signora (legge - legga - legghe) il libro.
58. Noi (moriamo - muoiamo - morimo) di fame.
59. Noi (mangamo - mangiamo - mangiamo) morto.
60. Voi (conoscete - conosciate - conoscete) la strada.
61. Tu (vieni - veni - venga) con me in automobile?
62. Non (usce - esca - esce) ma (sto - sta - ste) a casa.
63. Loro (fano - fanno - facciamo) molti errori.
64. Noi (sapiamo - sappamo - sappiamo) la lezione a memoria.
65. Noi (vogliamo - voliamo - volliamo) venire con voi ma purtroppo non (potiamo - possiamo -posiamo) perché (aviamo -abbiamo -abiamo) da studiare.

66. Tu mi (pregi - preghi - preggi) invano; non te lo (permeto - permetto - permesso).
67. Quando (vene - venga - viene) da me lei (porti - porta - porte) sempre dei fiori perché (sape - sa - sappia) che mi (piacono - piacciono - piacciono).
68. Tu (gioci - gioca - giochi) tutto il giorno e non (studi - studia - studii) affatto.
69. I genitori non (fano - fanno - farano) bene quando (danno - dano - diano) troppa libertà ai figli.
70. Voi (dicete - dite - dichete) sempre delle bugie e (fate - facete - facciate) brutte figure.
71. Noi (pagiamo - paghiamo - paggiamo) tanto per questa scatola che non (vale - valle - valla) niente.
72. A che ora tu (comincii - cominci - comincia) il lavoro? Quando (comincano - cominciano - cominciano) anche gli altri.
73. Loro (uscono - escono - uscono) sempre con i genitori ma non (vano - vanno - andano) mai nello stesso posto.
74. Quando (tradure - traduce - traduce) il brano (faccie - fa - fara) sempre errori di disattenzione.
75. Paolo (viene - vene - vienne) dagli Stati Uniti.

## UNITÀ SECONDA

### Aggettivi che hanno elisione o troncamento

#### “Quello” e “bello” seguono la regola dell’articolo determinativo

Singolare	Singolare	Singolare	Plurale	Plurale	Plurale
il libro	Quel libro	Un bel libro	I libri	Quei libri	Dei bei libri
Lo specchio	Quello specchio	Un bello specchio	Gli specchi	Quegli specchi	Dei begli specchi
L'albergo	Quell'albergo	Un bell'albergo	Gli alberghi	Quegli alberghi	Dei begli alberghi
La torta	Quella torta	Una bella torta	Le torte	Quelle torte	Delle belle torte
L'idea	Quell'idea	Una bell'idea	Le idee	Quelle idee	Delle belle idee

#### “Buono” segue la regola dell’articolo indeterminativo

Singolare	Singolare	Plurale	Plurale	Plurale
Un libro		Un buon libro	Dei libri	Dei buoni libri
Uno studente	Un albergo	Un buono studente	Degli studenti	Dei buoni studenti
Una torta	Un'idea	Un buon albergo	Degli alberghi	Dei buoni alberghi
		Una buona torta	Delle torte	Delle buone torte
		Una buon' idea	Delle idee	Delle buone idee
		Una buona idea		



## USO DELLE PREPOSIZIONI

### Esempi di uso delle PREPOSIZIONI

<b>DI</b>	Questa è la casa di Rodolfo / del professore Paolo è amico di Mario / del direttore Comprate un chilo di pane Questa borsa è di pelle	proprietà relazione partitivo materia
<b>A</b>	Scrivo una lettera a Rosina / alla mamma Parto domani a mezzogiorno / alle tre Abito a Roma Mary ritorna a Londra Gianni compra un quaderno a righe	termine tempo luogo luogo qualità
<b>DA</b>	Paola parte domani da Torino / dall'Inghilterra Oggi pranziamo da Mario / da un amico / dal professore Oggi andiamo da Mario / da un amico / dal professore Maria va dal parrucchiere Abito qui da due mesi  Non c'è niente da bere Diana vuole un abito da sera	luogo "a casa di..." "a casa di..." luogo tempo (limite di tempo nel passato) funzione funzione
<b>IN</b>	Maria non è in banca Enzo va spesso in tabaccheria Rosemary vive in Inghilterra / negli Stati Uniti — Parti in treno? — No, parto in macchina Il tuo rossetto è nella borsa In due mesi voi imparate l'italiano	luogo luogo luogo/nazione mezzo di trasporto luogo tempo
<b>CON</b>	Franco studia con Tiziana / con la sua ragazza Scrivo con la matita	compagnia mezzo
<b>SU</b>	Il libro è sul tavolo Alla televisione c'è un film su Gandhi	luogo argomento
<b>PER</b>	Martedì partiamo per Firenze / per la Grecia Franco viaggia molto per gli Stati Uniti Studio per imparare Lavora per la sua famiglia Rimango qui per un anno	luogo luogo scopo scopo tempo
<b>TRA</b>	Tra amici usiamo il "tu" Tra un'ora c'è l'intervallo  Novara è tra Milano e Torino	relazione tempo (limite di tempo nel futuro) luogo

## Scegliete

1. È arrivato (a - con - di) corsa.
2. La bambina comincia (di - a - con) fare i primi passi.
3. Spaghetti (per - a - da) tre, per favore.
4. È l'unica (di - per - fra) le mie amiche che ha capito il problema.
5. Oggi fa freddo (da - di - per) morire.
6. Guarda la televisione (con - a - in) silenzio.
7. Vuoi venire (con i - con le - dai) tuoi amici (con - da - a) me stasera?
8. Tu, sai scrivere (con la - a - per la) macchina?
9. È nato (da - dal - con) una nobile famiglia.
10. Dopo la lezione (del - dei - di) francese andrò a comperare un chilo (del - di - da) pane.
11. La casa (del - di - dal) mio amico che si trova lontano (dallo - dal - da) centro è molto più bella (di - dalla - della) mia.
12. Dove vai? Vado (dal - a - per il) professore.
13. Domani andiamo (dal - al - nel) concerto.
14. Stasera andiamo (al - in - allo) stadio e non possiamo andare (con - a - da) Giorgio.
15. Non devi copiare gli esercizi (dello - dallo - dal) studente che si trova accanto a te.
16. Non è permesso fumare (alla - nella - in) biblioteca.
17. Vado sempre (a - alla - nella) scuola (colle - con le - per le) mie amiche.
18. Quando andiamo (da - dalla - alla) nonna le portiamo sempre un sacchetto (da - a - di) caffè perché è la sola cosa che non deve mancarle.
19. È nato (in - nel - al) 1986 (a - nel - del) Parigi, (alla - nella - in) Francia.
20. Bevo una tazza (da - di - con) caffè e dopo la lavo.
21. Chi sono (questi - quelli - quei) studenti? Li conosci?
22. Vorrei cambiare (quello - stesso - quest') assegno.
23. Guarda come chiaccherano (questi - quelli - quegli) studenti laggiù.
24. (Ciò - questo - quello) è vero.
25. Vuoi questo vestito o (quel - quello - questo) che si trova in vetrina?
26. (Quel - quegli - quelli) alberi laggiù sono altissimi.
27. (Quel' - quello - quest') albergo ha tutte le comodità, penso di fermarmi una settimana.
28. (Questo - quell' - quello) esercizio lì è difficile ma (questo - quello - quel) qui è facile.
29. (Quel - quelli - quello) che vogliono partire possono andare via ora.
30. (Questo - quel - quello) libro qui è più interessante di (quel - quello - questo) lì.
31. Non prendo questi, preferisco (quei - quelli - questi).
32. (Questi - quei - quegli) alberi laggiù sono dei fichi.

33. Non voglio comperare né questo né (quel - quello - questo) lì.
34. I due amici hanno avuto (la stessa - quella - questa) idea.
35. Qualche persona dove (a) deve (b) devono (c) ancora mangiare.
36. Non conoscete Italo Calvino? Voi devete (a) debete (b) dovete (c) assolutamente leggere i suoi libri!
37. Domando queste cose a voi perché voi savete (a) sapete (b) sanno (c) sempre tutto.
38. Forse non tutti saponno (a) savono (b) sanno (c) che in America ci sono molte città che si chiamano Firenze.
39. Perchè sei così cattivo? Non puoi (a) puoti (b) poui (c) fare queste cose!
40. Siamo un po' stanchi: potiamo (a) sappiamo (b) possiamo (c) restare a dormire qui?
41. Mio figlio ha solo quattro anni e non sa (a) può (b) puote (c) ancora leggere.

## TERZA UNITÀ

### Imperativo

L'imperativo vero e proprio esiste solo per la 2a persona singolare e plurale: per le altre persone usiamo il congiuntivo presente.

#### Verbi ausiliari

Essere	Avere
Sii!	Abbi!
Sia!	Abbia!
Siamo!	Abbiamo!
Siate!	Abbate!
Siano!	Abbiano!

#### Verbi regolari

Parl-are	Cred-ere	Sent-ire
Parl-a!	Cred-i!	Sent-i!
Parl-i!	Cred-a!	Sent-a!
Parl-iamo!	Cred-iamo!	Sent-iamo!
Parl-ate!	Cred-ete!	Sent-ite!
Parl-ino!	Cred-ano!	Sent-ano!

#### Verbi regolari

Il verbo “sapere” ha l'imperativo vero e proprio (irregolare) solo nella 2a persona singolare; per le altre forme si usa il congiuntivo presente.

#### Sapere

Sappi!  
Sappia!  
Sappiamo!  
Sappiate!  
Sappiano!

I verbi “andare”, “dare”, “fare”, “stare” hanno una doppia forma per la 2a persona singolare. La forma abbreviata e apostrofata è l'unica possibile per il verbo “dire”.

Andare	Dare	Fare	Stare	Dire
Vai!/Va'!	Dai/Da'!	Fai/Fa'!	Stai/Sta'!	Di'!
Vada!	Dia!	Faccia!	Stia!	Dica!
Andiamo!	Diamo!	Facciamo!	Stiamo!	Diciamo!
Andate!	Date!	Fate!	State!	Dite!
Vadano!	Diano!	Facciano!	Stiano!	Dicano!

#### Imperativo negativo

L'imperativo negativo per la 2a persona singolare si forma con non + infinito. Nelle altre persone la formazione è regolare.

Non guardare!	Non ridere!	Non partire!
Non guardi!	Non rida!	Non parta!
Non guardiamo!	Non ridiamo!	Non partiamo!
Non guardate!	Non ridete!	Non partite!
Non guardino!	Non ridano!	Non partano!

## Il NE

### Uso del NE

**Per sostituire un nome nella forma partitiva:**

Vuoi un po' di pane? No, grazie, non ne voglio.

Hai ancora delle sigarette? Sì, ne ho

**Per sostituire un nome quando si indica una quantità determinata o indeterminata:**

Queste cartoline sono molto belle: ne prendo cinque.

Buono questo gelato! Ne prendo ancora un po'!

Quante sigarette fumi al giorno? Non ne fumo molte.

Vorrei l'indirizzo di un buon albergo a Roma perchè non ne conosco nessuno.

**Per sostituire un nome preceduto dalla preposizione "di" che indica l'argomento:**

Lo sport non mi interessa e non ne parlo mai.

Sai qualcosa di Antonio? No, non ne ho notizie da molto tempo.

**Per sostituire un nome dipendente da un verbo, da un'espressione verbale o da un aggettivo che vogliono la preposizione "di":**

Ti ricordi della tua vecchia casa? Me ne ricordo benissimo!

Devo comprare una grammatica italiana perchè ne ho bisogno per il mio esame.

Sei contento della sua visita? Ne sono felice!

Per sostituire il nome di un luogo preceduto dalla preposizione "da" (moto da luogo).

Sono stato tre giorni a Milano e ne sono partito ieri.

### Perchè NE?

- 1) —Vuoi del vino? — No, grazie, non \_\_\_\_\_ voglio.
- 2) — Quante pagine hai letto? — \_\_\_\_\_ ho lette venti.
- 3) — Hai fatto tutti gli esercizi? — No, \_\_\_\_\_ ho fatti solo la metà.
- 4) Il dolce è molto buono: \_\_\_\_\_ prendo ancora.
- 5) — Quanti soldi avete speso? — \_\_\_\_\_ abbiamo spesi pochi.
- 6) — Quanti regali hai ricevuto? — \_\_\_\_\_ ho ricevuti quattro.
- 7) — Hai molti amici? — Sì, \_\_\_\_\_ ho moltissimi.
- 8) — Quante lettere avete scritto? — \_\_\_\_\_ abbiamo scritte due.
- 9) — Hai dei soldi da imprestarmi? — Mi dispiace, ma non \_\_\_\_\_ ho.
- 10) — Quanti anni ha tuo fratello? — \_\_\_\_\_ ha 33.
- 11) — Quante caramelle hai mangiato? — Non \_\_\_\_\_ ho mangiata nessuna.
- 12) — Quanti tram prendi per venire a scuola? — \_\_\_\_\_ prendo uno solo.
- 13) Ho cercato i miei amici, ma non \_\_\_\_\_ ho trovato nessuno.
- 14) — Volete ancora del dolce? — No, non \_\_\_\_\_ vogliamo più.
- 15) — Quanto pane compri ogni giorno? — \_\_\_\_\_ compro un chilo.

## SCEGLIETE

- 16) Quell'uomo parla sempre (della – di - su ) politica.
- 17) Con questo freddo devo usare una giacca (dalla - della - di) lana.
- 18) Lui è il migliore (nei - dai - fra) i miei amici!
- 19) La figlia (di - del - dal) dottore è maestra.
- 20) Quella è la cucina più amata (degli - dagli - dai) italiani.
- 21) Mi sono informato, c'è un treno che parte (alle - dalle - nelle) sette e quaranta.
- 21) Hai sentito il notiziario (per - nella - sulla) radio?
- 22) Ho saputo la notizia (dai - sui - nei) giornali.
- 23) Devo comprarmi un paio di scarpe (per - della - da) ginnastica.
- 24) Dalle stelle (nelle - alle - sulle) stalle!
- 25) I miei nonni, tanti anni fa, sono partiti (all' - in - per) l'America.
- 26) In casa non c'è niente (di - da - del) mangiare.
- 27) Vicino (della – alla - di) banca c'è una cabina del telefono.
- 28) Non camminare in mezzo (alla - della - dalla) strada!
- 29) Ieri sono stato (in - a - nel) ufficio tutto il giorno.
- 30) Stasera voglio andare (nel - in - al) cinema.
31. Maria, prima (pulisci - pulisce - pulisca) i vetri e poi (mette - metti - metta) le tendine.
32. Signora, (passi - passa - passe) da qui e (mi segua - mi segui - mi segue) per favore.
33. Mario, (fa' - fai - faccia) quello che ti dico.
34. Gabriella, (dimi - dicimi - dimmi) la verità, ti prego.
35. Signora, (non va via - non vada via - non vai via), mi deve una risposta.
36. Mimmo, (non vai - non va - non andare) via perché ti voglio dire qualcosa.
37. Giorgio, (fatti - faccia – fa') la barba perché se mi tocchi mi fa male.
38. Ragazzi, (lavatevi - vi lavate - vi laviate) sempre le mani prima di mangiare.
39. Signora, (metti - mette - metta) la sua borsa sul tavolo.
40. Signore, (leggi - legge - legga) ad alta voce questa notizia.

## QUARTA UNITÀ

### I Pronomi Riflessivi

#### Indicativo Presente

Soggetto	Pronomi riflessivi
(io) svegliarsi	mi sveglio
(tu) alzarsi	ti alzi
(lui, lei, Lei) pettinarsi	si pettina
(noi) vestirsi	ci vestiamo
(voi) prepararsi	vi preparate (per uscire)
(loro, Loro) annoiarsi	si annoiano

#### Indicativo Passato prossimo

(io) svegliarsi	mi sono svegliato-a
(tu) alzarsi	ti sei alzato-a
(lui, lei, Lei) pettinarsi	si è pettinato-a
(noi) vestirsi	ci siamo vestiti-e
(voi) prepararsi	vi siete preparati-e (per uscire)
(loro, Loro) annoiarsi	si sono annoiati-e

Se il verbo che segue è riflessivo si usa l'ausiliare "essere" quando il pronome precede il verbo e l'ausiliare "avere" quando il pronome segue il participio.

Stamattina non mi sono potuto lavare.  
Mi sono dovuto abituare a questo clima.

Stamattina non ho potuto lavarmi.  
Ho dovuto abituarmi a questo clima.

#### Pronomi personali diretti

Tonici	Atoni
me	mi
te	ti
lui	lo
lei	la
noi	ci
voi	vi
loro	li
loro	Le

La forma atona è la più usata:

Mi ascolti?

Guido frequenta la mia università e lo vedo spesso

Ti chiamerò domani

La forma tonica, che segue il verbo, si usa:

Quando si vuole dare al pronome un particolare rilievo

Hai chiamato **me**?

Sto guardando proprio **te**

Per questa informazione devi cercare **lui**, non **me**

**Quando il pronome è accompagnato da un nome o da un altro pronome:**

Ho invitato **lei** e suo fratello

Conosco bene **lui** e i suoi

**Il pronome oggetto diretto atono al singolare può prendere l'apostrofo quando la parola seguente incomincia per vocale** (e generalmente lo prende prima di una voce del verbo "avere")

Ho incominciato il lavoro stamani e **l'**ho già finito

Ho comprato una birra e **l'**ho bevuta sul treno

**Il pronome oggetto atono "lo" può sostituire:**

**Una frase dipendente**

"Sai che Carlo è partito?" "No, non lo sapevo"

**Un aggettivo o un nome dopo il verbo essere** (in questo caso il pronome è invariabile).

I miei fratelli sono buoni nuotatori e anch'io **lo** sono

Laura è molto intelligente, ma Lisa purtroppo non **lo** è)

**In italiano, generalmente, l'oggetto segue il verbo:** ma quando, per metterlo in evidenza, lo poniamo prima del verbo, è obbligatorio l'uso del pronome diretto atono fra l'oggetto e il verbo.

Questo non **lo** immaginavo proprio!

Giulio non **l'**ho visto, ma ho parlato con sua sorella.

### **SCEGLIETE**

1. Non (guarda - si guarda - è guardata) mai allo specchio quando (pettina - si pettina - è pettinata) i capelli.
2. Chiude la finestra perché (si sente - sente - è sentita) freddo.
3. Ogni tanto (ferma - si ferma - è fermato) davanti alle vetrine.
4. La vecchia nonna (pettina - è pettinata - si pettina) da sola.
5. È vero che (stanco - sono stanca - mi stanco) facilmente salendo questa scala ritta perché (mi fumo - sono fumato - fumo) troppo.
6. Come (è chiamato - chiama - si chiama) quel tuo amico che (viene - è venuto - si viene) con noi alla mostra di Carlo?
7. Ogni mattina (sveglio - mi sveglio - sono svegliato) alle sei perché il mio lavoro (inizia - è iniziato - si inizia) alle sette.
8. (Vestiamo - siamo vestiti - ci vestiamo) sempre in fretta la mattina per non arrivare al lavoro in ritardo.
9. Il film che (abbiamo visto - ci siamo visti - siamo stati visti) ieri non era interessante.
10. Perché non (alzi - ti alzi - sei alzato) presto e di solito noi (cominciamo - ci cominciamo - siamo cominciati) il nostro viaggio in ritardo?
11. Sopra di (io - me - mi) c'era solo il cielo.
12. Stasera arrivano le nostre amiche: (le - gli - la) aspettiamo a casa per le nove.
13. Se sono libera domani vengo anche (me - io - mio) con (voi - vi - ci).
14. Quando (me - mi - io) vede (me - mi - io) fa sempre domande alle quali (me - mi - io) non posso rispondere.



15. Giorgio (lo – la – ci) conosco e voglio (incontrarlo - incontrargli - incontrarle)
16. A noi non scrive mai lettere e le sue novità (la - li - le) sappiamo da quello che (si - ci - vi) raccontano i suoi amici.
17. Lei mi ha prestato i soldi che mi mancavano per pagare il mio biglietto e devo restituirglieli appena (la – li – ti) vedo.
18. Perché quando incontri Giorgia (la - lo - le) guardi soltanto?
19. Ho comprato dei dolci e delle caramelle perché (li - le - lo) voglio offrire ai figli della mia amica.
20. Mi scusi professoressa, può ripetere per favore perché non (gli - le - lo) abbiamo capito.
21. Signorina, non (esca - usce - esce) ancora per cortesia. Le voglio dire qualcosa.
22. Maria, (dami - dammi - daimi) subito la mia penna.
23. Speranza, (non sta - non stare - non stai) zitta.
24. Signora, io la capisco benissimo, (fa - faccia - fai) quello che vuole.
25. Professore, (non punisce - non punisca - non pune) così severamente questa ragazza.
26. Signori, (uscite - uscano - escano) subito dal mio ufficio.
27. Giannino (alzati - ti alzi - alziti) e (offri - offra - offre) il tuo posto a quella vecchia signora.
28. Caro Luca, (vieni - viene - venga) a mangiare con noi domani.
29. Signora, (ha - abbi - abbia) pazienza con i ragazzi.
30. Ragazzi, questi compiti sono illeggibili (li ricopiate – ricopiateli - ricopiavate) con cura.

## QUINTA UNITÀ

### Il pronome e l'aggettivo possessivo

Singolare		Plurale	
Maschile	Femminile	Maschile	Femminile
Il mio	La mia	I miei	Le mie
Il tuo	La tua	I tuoi	Le tue
Il suo	La sua	I suoi	Le sue
Il nostro	La nostra	I nostri	Le nostre
Il vostro	La vostra	I vostri	Le vostre
Il loro	La loro	I loro	Le loro

### Uso dell'articolo con il possessivo

Normalmente l'aggettivo possessivo deve essere preceduto dall'articolo:

Il mio bicchiere è pieno

Il suo sport preferito è il nuoto

La nostra casa è piccola

I tuoi libri sono nuovi

Le loro amiche arrivano domani

Non si usa l'articolo prima dell'aggettivo possessivo con i nomi che indicano relazioni di parentela (padre, madre, fratello, cugino etc.) quando sono al singolare e senza determinazioni. Il possessivo "loro" ha l'articolo anche in questi casi.

Mio fratello si chiama Gianni

Nostro cugino studia medicina

Sua nonna è molto anziana

Mia sorella vive sola

Suo padre è morto sei mesi fa

Nostra madre è inglese

La loro nonna è molto giovane

I miei fratelli arrivano domani

Conosci il nostro cugino di Roma?

La sua vecchia nonna abita a Milano

La mia sorellina ha due anni

Il suo babbo lavora in banca

(perchè "babbo" è un diminutivo familiare).

La nostra mamma è ancora giovane

Le loro nonne sono molto giovani

Normalmente non si usa l'articolo prima del pronome possessivo

Questo libro è mio

Si usa l'articolo prima del pronome possessivo quando questo è contrapposto (esplicitamente o implicitamente) a un altro possessivo.

Questo ombrello è il mio (e non il tuo)

Quelli sono i tuoi amici e questi sono i miei

In italiano non si usa l'articolo possessivo quando il riferimento è ovvio

Ho dimenticato l'ombrello

Giulia è andata a cena dai genitori

L'aggettivo possessivo è spesso sostituito dalla forma riflessiva del verbo

Mi sono lavata i capelli

Giorgio si è rotto una gamba

Quando l'aggettivo possessivo si riferisce a un soggetto impersonale si usa "proprio"

Ognuno deve fare il proprio dovere

Non si deve sempre pensare al proprio interesse

### FUTURO SEMPLICE

#### Verbi ausiliari

##### Essere

Io	Sarò	all'hotel Miramare
Tu	Sarai	a Torino
Lui, lei, Lei	Sarà	in vacanza
Noi	Saremo	al mare
Voi	Sarete	nostri ospiti
loro, Loro	Saranno	insieme a me

##### Avere

Io	Avrò	quarant'anni
Tu	Avrai	un fratellino
Lui, lei, Lei	Avrà	la motocicletta
Noi	Avremo	una casa nostra
Voi	Avrete	un lavoro
loro, Loro	Avranno	un figlio

#### Verbi regolari

-ARE → -erò	-ERE → -erò	-IRE → -irò	-IRE → -irò
Parl-are	Cred-ere	Sent-ire	Cap-ire
Parl-erò	Cred-erò	Sent-irò	Cap-irò
Parl-erai	Cred-erai	Sent-irai	Cap-irai
Parl-erà	Cred-erà	Sent-irà	Cap-irà
Parl-eremo	Cred-eremo	Sent-iremo	Cap-iremo
Parl-erete	Cred-erete	Sent-irete	Cap-irete
Parl-eranno	Cred-eranno	Sent-iranno	Cap-iranno

#### Verbi irregolari

Potere	→	Potrò
Dovere	→	Dovrò
Sapere	→	Saprò
Andare	→	Andrò
Vedere	→	Vedrò
Volere	→	Vorrò
Venire	→	Verrò
Tenere	→	Terrò
Rimanere	→	Rimarrò
Vivere	→	Vivrò
Bere	→	Berrò
Morire	→	Morrò o morirò
Stare	→	Starò
Dare	→	Darò
Fare	→	Farò

**Attenzione**

Cercare	→	Cercherò
Pregare	→	Pregherò
Cominciare	→	Comincerò
Mangiare	→	Mangerò
Lasciare	→	Lascero

**SCEGLIETE:**

- 1 Quante macchine parcheggiate! Dov'è (nostra - la nostra - le nostre)?
- 2 Voi dovete farvi i fatti (vostro - i vostri - vostri).
- 3 (Il loro - loro - il mio) padre era un grande musicista.
- 4 (Le loro - loro - mie) figlie vivono in Germania .
- 5 Conosci (mia - la mia - mie) moglie?
- 6 Stasera vado a casa (sua - la sua - le sue).
- 7 (Il loro - loro - il suo) figlio studia all'università di Padova .
- 8 Giacomo è (mio - il mio - loro) fratello minore.
- 9 Invito (le mie - i nostri - le tue) amiche con (il loro -i loro - loro) fratelli.
- 10 (Amica mia - mia amica - la mia amica), dove sei?
- 11 Prendo (il loro - le mie -i miei) libri e ti do (i nostri - il loro - i tuoi).
- 12 Non sono venuta con (il suo - le nostre - la mia) macchina ma con (la loro - le tue - le mie).
- 13 Parlo (al mio - a mio - al tuo) fratello.
- 14 Signora, dov'è (la tua - la vostra - la sua) borsa?
- 15 Maria, dove sono (tue - le tue - le sue) sorelle?
- 16 (Figli miei - miei figli - i miei figli), dove siete?
- 17 Dove (anderai - andrai - vadrai) il prossimo week end?
- 18 Quando loro sapranno la verità non (voleranno - vorranno - volranno) più vederci.
- 19 All'estero non (poterete - potarete - potrete) più mangiare una mozzarella così buona!
- 20 Parteciperemo alla festa, ma non (bevremo - baveremo - berremo) alcolici.
- 21 Starò a casa e (vederò - vedarò - vedrò) un film alla tv.
- 22 Se tu gli farai questo lui (morirà - morerà - morirà) di dolore.
- 23 Dopo domani il professore ci (spiegherà – spiegarà - spiegherà) quel problema.
- 24 In Francia non (potrai - potrai - potrai) mangiare una pizza così buona.
- 25 Se domani (piovrà - pioverà - pioverà) non (uscirò - uscerò - uscherò).
- 26 Domani il nostro amico (starà - sterà - starrà) a casa a studiare.
- 27 Domenica (andrò - anderò - andarò) a Roma e ci (rimanerrò - rimarò- rimarrò) un mese.

## SESTA UNITÁ

### Indicativo Passato Prossimo

Ausiliare “essere”

Presente del verbo essere+ participio passato del verbo “essere” accordato al soggetto

#### Essere

Sono stato/a

Sei stato/a

È stato/a

Siamo stati/e

Siete stati/e

Sono stati/e

Ausiliare "avere"

Presente del verbo “avere” + participio passato del verbo “avere”.

#### Avere

Ho avuto

Hai avuto

Ha avuto

Abbiamo avuto

Avete avuto

Hanno avuto

#### Verbi regolari

Presente dell’ausiliare + participio passato regolare (quando c’è il verbo “essere” si accorda con il soggetto )

are → ato

parlare → parlato

ere → uto

credere → creduto

ire → ito

sentire → sentito

#### *Parl-are*

Ho parl-ato

Hai parlato

Ha parlato

Abbiamo parlato

Avete parlato

Hanno parlato

#### *Cred-ere*

Ho creduto

Hai creduto

Ha creduto

Abbiamo creduto

Avete creduto

Hanno creduto

#### *Sent-ire*

Ho sentito

Hai sentito

Ha sentito

Abbiamo sentito

Avete sentito

Hanno sentito

#### *And-are*

Sono andato/a

Sei andato/a

È andato/a

Siamo andati/e

Siete andati/e

Sono andati/e

#### *Cad-ere*

Sono caduto/a

Sei caduto/a

È caduto/a

Siamo caduti/e

Siete caduti/e

Sono caduti/e

#### *Part-ire*

Sono partito/a

Sei partito/a

È partito/a

Siamo partiti/e

Siete partiti/e

Sono partiti/e

## Verbi riflessivi

Pronome riflessivo+ presente del verbo "essere"+ participio passto

Lavarsi  
Mi sono lavato/a  
Ti sei lavato/a  
Si è lavato/a  
Ci siamo lavati/e  
Vi siete lavati/e  
Si sono lavati/e

## Participi passati irregolari dei verbi più comuni

<i>Accendere</i>	ανάβω	<i>acceso</i>
<i>accorgersi</i>	αντιλαμβάνομαι	<i>accorto</i>
<i>annettere</i>	προσαρτώ	<i>annesso</i>
<i>apparire</i>	εμφανίζομαι	<i>apparso</i>
<i>appendere</i>	κρεμώ	<i>appeso</i>
<i>aprire</i>	ανοίγω	<i>aperto</i>
<i>bere</i>	πίνω	<i>bevuto</i>
<i>chiedere</i>	ζητώ	<i>chiesto</i>
<i>chiudere</i>	κλείνω	<i>chiuso</i>
<i>cogliere</i>	συλλέγω	<i>colto</i>
<i>condurre</i>	οδηγώ	<i>condotto</i>
<i>conoscere</i>	γνωρίζω	<i>conosciuto</i>
<i>correggere</i>	διορθώνω	<i>corretto</i>
<i>correre</i>	τρέχω	<i>corso</i>
<i>crescere</i>	αυξάνω	<i>cresciuto</i>
<i>cuocere</i>	μαγειρεύω	<i>cotto</i>
<i>decidere</i>	αποφασίζω	<i>deciso</i>
<i>difendere</i>	υπερασπίζω	<i>difeso</i>
<i>dipingere</i>	ζωγραφίζω	<i>dipinto</i>
<i>dire</i>	λέγω	<i>detto</i>
<i>dirigere</i>	διευθύνω	<i>diretto</i>
<i>discutere</i>	συζητώ	<i>discusso</i>
<i>distinguere</i>	διακρίνω	<i>distinto</i>
<i>dividere</i>	διαίρω	<i>diviso</i>
<i>esistere</i>	υπάρχω	<i>esistito</i>
<i>esprimere</i>	εκφράζω	<i>espresso</i>
<i>fare</i>	κάνω	<i>fatto</i>
<i>fondere</i>	λειώνω	<i>fuso</i>
<i>giungere</i>	φθάνω	<i>giunto</i>
<i>interrompere</i>	διακόπτω	<i>interrotto</i>
<i>introdurre</i>	εισάγω	<i>introdotto</i>
<i>leggere</i>	διαβάζω	<i>letto</i>
<i>mettere</i>	βάζω	<i>messo</i>
<i>mordere</i>	δαγκώνω	<i>morso</i>
<i>morire</i>	πεθαίνω	<i>morto</i>

<i>muovere</i>	κινώ	<i>mosso</i>
<i>nascere</i>	γεννώμαι	<i>nato</i>
<i>nascondere</i>	κρύβω	<i>nascosto</i>
<i>offendere</i>	προσβάλλω	<i>offeso</i>
<i>offrire</i>	προσφέρω	<i>offerto</i>
<i>parere</i>	φαίνομαι	<i>parso</i>
<i>permettere</i>	επιτρέπω	<i>permesso</i>
<i>piacere</i>	αρέσω	<i>piaciuto</i>
<i>piangere</i>	κλαίω	<i>pianto</i>
<i>porre</i>	θέτω	<i>posto</i>
<i>prendere</i>	παίρνω	<i>preso</i>
<i>produrre</i>	παράγω	<i>prodotto</i>
<i>promettere</i>	υπόσχομαι	<i>promesso</i>
<i>proteggere</i>	προστατεύω	<i>protetto</i>
<i>pungere</i>	τσιμπώ	<i>punto</i>
<i>radere</i>	ξυρίζω	<i>raso</i>
<i>rendere</i>	καθιστώ	<i>reso</i>
<i>riassumere</i>	συνοψίζω	<i>riassunto</i>
<i>ridere</i>	γελάω	<i>riso</i>
<i>rimanere</i>	παραμένω	<i>rimasto</i>
<i>risolvere</i>	επιλύω	<i>risolto</i>
<i>rispondere</i>	απαντώ	<i>risposto</i>
<i>rompere</i>	σπάζω	<i>rotto</i>
<i>scegliere</i>	διαλέγω	<i>scelto</i>
<i>scendere</i>	κατεβαίνω	<i>sceso</i>
<i>sciogliere</i>	λύνω	<i>sciolto</i>
<i>scuotere</i>	τινάζω	<i>scosso</i>
<i>scrivere</i>	γράφω	<i>scritto</i>
<i>sommergere</i>	βυθίζω	<i>sommerso</i>
<i>spegnere</i>	σβήνω	<i>spento</i>
<i>spendere</i>	ξοδεύω	<i>speso</i>
<i>spingere</i>	ωθώ	<i>spinto</i>
<i>stringere</i>	σφίγγω	<i>stretto</i>
<i>tendere</i>	τείνω	<i>teso</i>
<i>tingere</i>	βάφω	<i>tinto</i>
<i>togliere</i>	αποσπώ	<i>tolto</i>
<i>tradurre</i>	μεταφράζω	<i>tradotto</i>
<i>trarre</i>	τραβώ	<i>tratto</i>
<i>uccidere</i>	σκοτώνω	<i>ucciso</i>
<i>valere</i>	αξιζώ	<i>valso</i>
<i>vedere</i>	βλέπω	<i>visto</i>
<i>venire</i>	έρχομαι	<i>venuto</i>
<i>vincere</i>	νικώ	<i>vinto</i>
<i>vivere</i>	ζω	<i>vissuto</i>
<i>volgere</i>	τυλίγω	<i>volto</i>

## Uso dell'ausiliare "avere"

### Con tutti i verbi transitivi

Ieri **ho mangiato una** bella bistecca.

**Abbiamo mandato un telegramma** a Maria.

**Avete finito il vostro lavoro?**

No, non **l'abbiamo** ancora **finito**.

### Con alcuni verbi intransitivi quando da soli, hanno un senso compiuto.

Ieri notte non **ho dormito** bene.

**Abbiamo parlato** di politica.

**Ho viaggiato** per tutta l'Europa.

**Abbiamo camminato** a lungo.

I soldati **hanno marciato** per un giorno intero.

Francesco e Maria **hanno passeggiato** per Roma.

Siamo andati al maneggio e abbiamo cavalcato insieme.

Sono un po' stanco perchè **ho nuotato** molto.

## Uso dell'ausiliare "essere"

### Con "essere"

Dove sei stato?

### Con tutti i verbi riflessivi

Mi sono lavato i denti.

A che ora ti sei alzato?

### Con la maggior parte dei verbi intransitivi, e in particolare

#### a) Con i verbi di stato

Stare, restare, rimanere, durare

**Sono rimasto** in casa tutto il giorno.

#### b) Con i verbi di movimento

Andare, venire, arrivare, partire, tornare, entrare, uscire, scappare, cadere, etc.

Ieri sera Maria è **venuta** da me.

**Siamo partiti** alle otto da Torino e a mezzogiorno **siamo arrivati** a Venezia.

Carlo è **tornato** a casa alle tre.

#### c) Con i verbi che indicano cambiamento o passaggio da una condizione all'altra

Diventare, divenire, morire, sorgere, invecchiare, nascere, tramontare etc.

Come **sei diventato** bravo!

Mio padre è **morto** dieci anni fa.

Mia madre è **invecchiata** molto negli ultimi anni.

Il sole è già **tramontato**.

**Sono arrossita** per la vergogna.

#### d) Con i verbi che si possono usare come impersonali anche quando hanno un soggetto

Bastare, bisognare, occorrere, convenire, piacere, dispiacere, rincrescere, dipendere, mancare, sembrare, parere, importare, succedere, accadere, avvenire, capitare, etc.

**È bastato** aspettare cinque minuti.



La torta è **bastata** per tutti.

Il film ci è **piaciuto** molto.

Mi è **sembrato** meglio partire subito.

La tua risposta mi è **parsa** giusta.

Che cosa è **successo**?

È **accaduta** una disgrazia.

### Indicativo Imperfetto

#### Verbi ausiliari

<i>Essere</i>	<i>Avere</i>
Ero	Avevo
Eri	Avevi
Era	Aveva
Eravamo	Anevamo
Eravate	Anevate
Erano	Anevano

#### Verbi regolari

<i>Parlare</i>	<i>Credere</i>	<i>Sentire</i>	<i>Capire</i>
Parl-avo	Cred-evo	Sent-ivo	Cap-ivo
Parl-avi	Cred-evi	Sent-ivi	Cap-ivi
Parl-ava	Cred-eva	Sent-iva	Cap-iva
Parl-avamo	Cred-evamo	Sent-ivamo	Cap-ivamo
Parl-avate	Cred-evate	Sent-ivate	Cap-ivate
Parl-avano	Cred-evano	Sent-ivano	Cap-ivano

#### Verbi irregolari

Fare	→	Facevo
Dire	→	Dicevo
Condurre	→	Conducevo
Porre	→	Ponevo
Trarre	→	Traevo

## Uso dell'imperfetto

### **Per indicare un'azione ripetuta o abituale, nel passato imperfetto**

In quel periodo andavo spesso a Palermo. Alessandra rientrava sempre tardi la sera. Durante l'estate mangiavamo tutti i giorni in giardino.

**Per indicare una situazione o un'azione di durata non determinata che spesso rappresenta lo sfondo, l'occasione o la causa di un'altra azione di durata più breve (che si esprime in genere con il passato prossimo).**

Mentre lavoravo è arrivato Giuseppe. Dormivo profondamente quando mi hai telefonato.

Ieri siamo andati in campagna: l'aria era dolce, il sole splendeva in cielo e gli uccelli cantavano sugli alberi.

Mi sentivo molto stanco e sono andato a letto presto. Ieri sera volevamo andare a teatro e perciò abbiamo cenato prima del solito. Non ti ho voluto disturbare perchè sapevo che eri molto occupato. Stanotte non potevo dormire, così ho preso un libro e mi sono messo a leggere. Non sono potuto venire da te perchè c'era uno sciopero degli autobus. Mi sono alzata presto perchè dovevo prendere il treno delle sette. Carla non si sentiva bene da qualche giorno e ha dovuto chiamare il medico. Oggi le banche sono chiuse? Non lo sapevo! Ho saputo da tuo fratello che eri malata. Ho vissuto per quattro anni a Torino e vivevo là quando ho conosciuto Giovanna.

### **Per indicare azioni o fatti di durata indeterminata che si svolgono contemporaneamente**

Mentre leggevo, mio fratello suonava il piano.

### **Con le costruzioni “stare per + *απαρέμφατο*” e “stare + gerundio”**

Stavo per uscire quando è suonato il telefono.

Mentre stavamo studiando abbiamo ricevuto una visita.

## Scegliete

1. La (ho incontrato - sono incontrata - ho incontrata) ma non te (ho parlata - ho parlato - sono parlato).
2. Stamattina (sono svegliato - ho svegliato - mi sono svegliato) mio fratello tardi ed (è perduto - ha perduto - si è perduto) la sua lezione.
3. Il film che (siamo visti - abbiamo visto - abbiamo visti) non (ci ha piaciuto - ci è piaciuto - ci siamo piaciuti).
4. Lei (ha andato - è andato - è andata) via appena li (ha visto - ha visti - ha vista).
5. (Ho comprato - ho comprata - mi sono comprato) una torta e gliela (sono offerta - ho offetto - ho offerta).
6. Noi (siamo imparati - abbiamo imparati - abbiamo imparato) molte cose frequentando questo corso.
7. L'anno scorso (abbiamo andato - abbiamo andati - siamo andati) in Russia e (siamo visitati - abbiamo visitato - ci siamo visitati) tutti i musei.
8. (Mi hanno detto - mi sono detta - mi hanno detti) che voi non le (siete conosciute - avete conosciute - avete conosciuto).
9. (Si hanno vestito - si sono vestiti - si sono vestito) in fretta e (hanno partito - hanno partiti - sono partiti) di corsa.
10. Ieri i miei figli (hanno andato - sono andato - sono andati) al cinema e poi (hanno bevuto - sono bevuti - hanno bevuti) un liquore nel nuovo bar all'angolo.
11. Perché non (hai scritti - hai scritto - sei scritto) i tuoi esercizi? Li (ho scritto - ho scritti - vi sono scritti) ma li (ho dimenticati - ho dimenticato - mi sono dimenticato) a casa.
12. Dove (abbiamo comprata - sei comprati - hai comprato) questa bella maglia? L' (ho comprato - sono comprata - ho comprata) da Armani ma l' (ho pagato - ho pagata - mi sono pagato) un occhio.
13. Ieri loro (sono pettinata - sono state pettinate - hanno pettinate) dal parucchiere Giorgio ma non (sono stati - hanno stati - sono state) contente.
14. (Hanno viaggiati - sono viaggiati - hanno viaggiato) dappertutto.
15. Giorgio non (ha riuscito - è riuscito - si è riuscito) agli esami di ammissione della università perché non (è risposto - ha risposto - ha risposta) a nessuna domanda.
16. Io (ho fatto - facevo - sono fatto) il bagno e poi, dato che (ho avuto - sono avuto - avevo) molta fame (ho ordinato - ordinavo - mi sono ordinato) la colazione.
17. Un giorno mi (ha detto - diceva - sono detto) che (ha voluto - voleva - è voluto) andare all'estero.
18. Ieri non (uscivamo - siamo usciti - abbiamo uscito) perché (ha fatto - faceva - è fatto) molto freddo.
19. Signora, come Lei (desiderava - ha desiderato - è desiderata), Le (prenotavamo - abbiamo prenotata - abbiamo prenotato) una camera.
20. Stamani mentre (sono dormito - ho dormito - dormivo) mi (ha telefonato - telefonava - è telefonato) un mio amico.
21. Ieri non (sono potuto - ho potuto - potevo) fare il bagno perché (è mancata - mancava - ha mancato) l'acqua.
22. Maria non (si è fermata - si ha fermata - si fermava) nemmeno a prendere un caffè perché (ha avuto - aveva - è avuto) fretta.
23. Ieri non (potevo - ho potuto - sono potuto) uscire perché (aspettavo - ho aspettato - mi

sono aspettato) mia zia.

24. Mentre (ho corso - sono corso - correvo), (mi è caduta - mi ha caduta -mi cadeva) di tasca la chiave.
25. Mentre (saliva - è salita - ha salito) le scale, (ha incontrato - si ha incontrato - incontrava) Giorgio.
26. (Ho - sono) camminato a lungo senza meta.
27. Il film (ha - è) durato due ore.
28. Ti (ha - è) piaciuto quel libro?
29. Quando sono arrivato (ho - sono) bussato alla porta.
30. Lo spettacolo (ha - è) finito molto tardi.
31. Esco di casa appena (ho - sono) finito di leggere il giornale.
32. (Hai - sei) passeggiato un po' per le vie del centro?
33. Mi (ho - sono) dimenticato di telefonarti e ti chiedo scusa.
34. Sono rimasto chiuso fuori di casa perché (ho - sono) dimenticato le chiavi nella tasca di un'altra giacca.
35. Per andare a Milano (abbiamo viaggiato - siamo viaggiati) di notte.

## SETTIMA UNITÀ

### Pronomi Personali indiretti

Tonici	Atoni
a me	mi
a te	ti
a lui	gli
ad esso	-
a lei	le
ad essa	-
a noi	ci
a voi	vi
a loro	Gli o loro
a loro	Gli o loro

Si usa la forma atona quando non è necessario dare particolare rilievo al pronome

Quando mi telefoni?

Demetrio mi ha fatto una domanda ma io non gli ho risposto.

Si usa la forma tonica quando:

Si vuole mettere in evidenza il pronome:

Ascolta! Sto parlando a te!

Quando il pronome è accompagnato da un nome o da un altro pronome:

Ho scritto a lui ma non a Maria e ad Irene.

Ho scritto a lei, ma non a lui.

Nella lingua parlata, in alcuni autori e nella stampa, si usa “gli” anche per il pronome indiretto plurale.

Abbiamo telefonato ai nostri amici e gli abbiamo detto di non venire (=abbiamo detto loro di non venire)

Il participio passato preceduto da un pronome oggetto indiretto atono non si accorda con il pronome

Ho passato un pomeriggio con Susanna e le ho parlato del nostro problema.

Con i pronomi indiretti non si usa mai l’apostrofo

Quando ho visto Valentina, le ho dato il tuo regalo.

## Condizionale presente

### Verbi ausiliari

Essere	Avere
Sarei	Avrei
Saresti	Avresti
Sarebbe	Avrebbe
Saremmo	Avremmo
Sareste	Avreste
Sarebbero	Avrebbero

### Verbi regolari

Parlare	Credere	Sentire
Parl-er-ei	Cred-er-ei	Sent-ir-ei
Parl-er-esti	Cred-er-esti	Sent-ir-esti
Parl-er-ebbe	Cred-er-ebbe	Sent-ir-ebbe
Parl-er-emmo	Cred-er-emmo	Sent-ir-emmo
Parl-er-este	Cred-er-este	Sent-ir-este
Parl-er-ebbero	Cred-er-ebbero	Sent-ir-ebbero

### Condizionale irregolare

In condizionale si forma dal futuro: **irregolare al futuro è irregolare**, con le stesse caratteristiche, **anche al condizionale**

Infinito	Futuro	Condizionale
Potere	Potrò	Potrei
Dovere	Dovrò	Dovrei
Sapere	Saprò	Saprei
Andare	Andrò	Andrei
Vedere	Vedrò	Vedrei
Vivere	Vivrò	Vivrei
Volere	Vorrò	Vorrei
Venire	Verrò	Verrei
Tenere	Terrò	Terrei
Rimanere	Rimarrò	Rimarrei
Bere	Berrò	Berrei
Morire	Morrò	Morrei
Porre	Porrò	Porrei
Condurre	Condurrò	Condurrei
Trarre	Trarrò	Trarrei
Stare	Starò	Starei
Dare	Darò	Darei
Fare	Farò	Farei

## Uso del condizionale presente

Nel presente o nel futuro:

Per una richiesta, per un desiderio, per un ordine

Saprebbe dirmi dov'è via dei Condotti? Potrei avere il suo indirizzo? Mi farebbe un caffè alto? Mi piacerebbe tanto fare questo viaggio con voi! Signorina, dovrebbe aspettarmi cinque minuti. Signorina, dovrebbe chiamarmi subito un tassì.

## Scegliete

1. A Flavio piacciono i liquori? No, non (gli - le - lo) piacciono.
2. Signora, (La prego di aspettare - Le prego di aspettare - prego di aspettarla).
3. Signorina, vorrei (parlarLe - parlargli - parlarla).
4. Francesco è allergico e il fumo delle sigarette (lo - gli - le) dà molto fastidio.
5. Ho parlato con quella ragazza, ma non (la - le - l') ho detto la verità.
6. Se loro tornano qui (gli - li - loro) dirò di quello che ho saputo.
7. ArrivederLa Dottor Baroni: (Le - Lo - Gli) telefono domani.
8. Lui non va mai in discoteca perché non (la - le - gli) piace.
9. Signora, (Le - La - Gli) voglio ricordare che domani è l'ultimo giorno per pagare quella tassa.
10. Quei ragazzi hanno un bel carattere: sono persone sicure e non è facile (fargli - farle - farsi) cambiare idea.
11. A Enrico piace viaggiare? — Sì, (gli - le - lo) piace molto.
12. Hai telefonato a Carla? — No, (lo - gli - le) ho scritto una lettera.
13. Volete lo zucchero nel caffè? — No, (mi - ci - gli) piace amaro.
14. Ho chiesto a Marisa e Claudia se (gli - ci - vi) è piaciuto il film. / se è piaciuto (vi - loro - gli).
15. Quando hai telefonato a Ettore? — (ti - gli - ci) ho telefonato ieri.
16. Ciao, Mario, (ci - ti - mi) posso offrire un caffè?
17. — Verrete alla festa? — (mi - ci - gli) dispiace, ma non possiamo.
18. — Cosa ti ha detto Maria? — (si - mi - gli) ha chiesto di accompagnarla.
19. Io (vorrei - volerei - vorrai) parlarti ma, ho perduto il sonno e la fantasia, anche tu?
20. Con una penna stilografica (scriverei - scriverei - scrivrei) molto meglio.
21. I tuoi amici (mi piacerei - mi piacerebbe - mi piacerebbero), ma molti di loro sono i classici "figli di papà" e questo mi dà fastidio.
22. Questo vino è così buono che ne (berrebbe - bevrebbe - bevrebbe) anche Cristo!
23. Tu che (faresti - faceresti - farebbe) in una situazione del genere?
24. (Cantaremmo - canteremmo - cantaremo) volentieri una canzone, ma siamo stonati come campane e non vogliamo rompervi i timpani.
25. Con un po' di pazienza (potreste - poteste - potereste) fare certamente quello che volete.
26. Facendo attenzione tu (avesti - avresti - avrei) la possibilità di raggiungere i risultati che desideri.
27. Leggendo i giornali, anche tu (saperesti - sapresti - sapesti) che succede nel mondo.
28. Essere ricchi e felici? Eh, (sarebbe - sarebbero - sarei) bello!
29. Signore, (potrà - potresti - potrebbe) dirmi dov'è Piazza Pitti?
30. Mario, (vorrebbe - vorresti - vuoi) venire con noi?

## OTTAVA UNITÁ

### I gradi dell'aggettivo

#### Il comparativo

##### Positivo

Leggero

##### Maggioranza

Più leggero di  
Più leggero che

##### Minoranza

Meno leggero di  
Meno leggero che

##### Eguaglianza

Leggero come  
Leggero quanto

#### Comparativo di maggioranza e minoranza

Paragone fra  
nomi- pronomi  
(quando sono soggetti)

DI

L'olio è più leggero dell'acqua  
Parigi è più grande di Roma  
Lui è meno giovane di lei  
La mia auto è più vecchia della sua  
Giorgio è più alto di me

Paragone fra  
aggettivi, avverbi,  
verbi all'infinito,  
nomi o pronomi  
quando non sono soggetti

CHE

La mia stanza è più lunga che larga  
Meglio tardi che mai  
È più facile parlare che agire  
A Roma fa più caldo che a Zurigo  
Lui è più gentile con me che con te  
In Italia beviamo più vino che birra

#### Comparativo di eguaglianza

Paragone fra  
nomi, pronomi  
verbi all'infinito

(TANTO)...QUANTO  
(COSÌ)...COME

Marco è (tanto)furbo quanto Gino  
Leggere è (tanto) interessante quanto viaggiare  
Elena è alta quanto me  
(Io) ero stanco come lui

Paragone fra  
aggettivi

TANTO...QUANTO

Anna è tanto bella quanto buona

#### Il superlativo

##### Positivo

Leggero

##### Superlativo relativo

Il più leggero  
Il meno leggero

##### Superlativo assoluto

Leggerissimo

#### Il superlativo relativo

Articolo + nome+ comparativo  
Articolo + comparativo + nome  
(solo con gli aggettivi che possono precedere il nome)

L'invidia è il difetto più brutto  
L'invidia è il più brutto difetto

Articolo + comparativo + "Di" o "FRA" + nome

L'invidia è il più brutto dei difetti

Se dopo il superlativo relativo c'è una

determinazione di luogo si usa la preposizione "DI"

Roma è la città più grande d'Italia



## Il superlativo assoluto

Il superlativo assoluto si forma  
In due modi principali:

	Lento	Lent-issimo
	Dolce	Dolc-issimo
a) Aggettivo (senza terminazione) + issimo	Lento	Molto (assai) lento
b) Molto (assai) + aggettivo	Dolce	Molto(assai) dolce

## Comparativi e superlativi irregolari

Positivo	Comparativo	superlativo relativo	superlativo assoluto
Buono	migliore	il migliore	ottimo
Cattivo	peggiore	il peggiore	pessimo
Grande	maggiore	il maggiore il massimo	massimo
Piccolo	minore	il minore il minimo	minimo
Alto	superiore	il superiore	sommo supremo
Basso	inferiore	l'inferiore	infimo

## Pronomi personali indiretti + Lo/La/Li/Le/Ne

	lo	la	li	le	ne
mi	me lo	me la	me li	me le	me ne
ti	te lo	te la	te li	te le	te ne
gli → le →	glielo	gliela	glieli	glielle	gliene
ci	ce lo	ce la	ce li	ce le	ce ne
vi	ve lo	ve la	ve li	ve le	ve ne
si	se lo	se la	se li	se le	se ne

Chi ti ha dato questa informazione?  
Me l'ha data Filippo.

Quando ti hanno consegnato le lettere?  
Me le hanno consegnate martedì mattina.

Ti ricordi di Carlo?  
Me ne ricordo benissimo!

Mi lascerai il tuo nuovo indirizzo?  
Certo, te lo lascerò senz'altro!

Mi presenterai i tuoi amici?  
Te li presenterò alla prima occasione.

Non mi dimenticherò dell'appuntamento?  
No, non te me dimenticherai.

Avete portato il libro a Guido?  
No, non gliel'abbiamo ancora portato.

Hai già parlato a tuo padre di questo problema?  
No, ma gliene parlerò domani.

Elisa si metterà il vestito da sera?  
Se lo metterà di sicuro!

Ma non si vergognano di quest'azione?  
Evidentemente non se ne vergognano affatto.

## SCEGLIETE

1. Lui ama più te (di - che - fra) me.
2. È più piacevole andare al mare (della - che in - che nella) montagna.
3. La terra è più grande (che - della - fra la) luna.
4. La birra è meno alcolica (che il - di - del) vino.
5. Michelangelo è lo scultore (più - il più - meno) conosciuto (di - del - fra il) mondo.
6. Luglio è (così - tanto - più) lungo quanto agosto.
7. Firenze è (la più - la meno - più) vicina a Napoli (che ad - della - di) Atene.
8. Questa casa è meno bella (che - di - della) confortevole.
9. È più facile parlare (di - del - che) scrivere.
10. Preferirei andare a Firenze (di - della - che a) Roma.
11. L'oro è più prezioso (dal - che l' - dell') argento.
12. Il cotone è meno caldo (di - che la - della) lana.
13. La salute è (la più - i più - il meno) preziosa dei beni; è (preziosissimo - preziosissima - la più preziosa).
14. Questa biblioteca è (ricchissima - la più ricca - la meno ricca) della città; ha molti libri.
15. Mario pesa (più di - tanto che - più che) Giorgio.
16. Ho studiato (meno di - meno che - il più di) cinque pagine.
17. Voglio comprare (più mele di pere - più mele che pere - il più mele che pere).
18. A Giovanni piace più ascoltare dischi di musica classica (che - di - da) guardare la televisione.
19. L'Europa è (meno - più - tanto) grande (dell' - che l' - così) Asia.
20. Maria ha tredici anni, Giovanni ha dieci anni e Luigi ha tre anni. È (più piccolo - il più piccolo - piccolissimo) dei suoi fratelli.
21. Non conosciamo i tuoi genitori; (seli - celi - cili) presenti stasera al ballo?
22. Lei mi ha prestato i soldi che mi mancavano per pagare il mio biglietto; (leli - teli - glieli) devo restituire appena (la - li - ti) vedo.
23. Questa penna non scrive; (mi la - mi ne - me ne) dai un'altra, per favore?
24. Lui è venuto con noi senza che nessuno (gli lo - glielo - gliene) avesse proposto.
25. Tu non hai ancora conosciuto la mia fidanzata. (Mi la - ti la - te la) presenterò domani quando ci incontreremo da Giorgio.
26. Ci siamo presentati a lui e (glielo - gliene - gli ne) abbiamo parlato.
27. I tuoi insegnanti ne sanno di più; (chiedilo loro - glielo chiedi - lo loro chiedi).
28. Mi dispiace signora Rossi; non (le lo - te lo - glielo) posso dire; si tratta di un segreto.
29. Perché quando incontri mia moglie non (la - le - Le) parli ma (La - la - le) guardi soltanto?
30. Ho letto una storia interessante, vuoi che (te la - gliela - me la) racconti più tardi?
31. Ho comprato dei dolci e delle caramelle perché (li - le - lo) voglio offrire ai figli della mia amica.
32. Se non hai comprato ancora il libro di grammatica (te lo -glielo -lote) posso prestare io.
33. Se (lo - gli -l') vuoi tanto perché non (glielo - lelo - selo) chiedi?
34. Non ha ricevuto ancora la mia lettera perciò non (me - mi - mela) ha risposto.
35. Maria (ti lo - te lo - glielo) ripeto per l'ultima volta; non devi scrivere i tuoi esercizi con una matita rossa.

36. Amici miei, (vi - ve - veli) devo una spiegazione per il mio comportamento di ieri però non (ve lo - vi la - ve la) darò adesso.
37. Non mi devi pregare. Se vedo tua zia (le lo -se lo -glielo) dirò; (ve lo -glielo -te lo) prometto.
38. Mi scusi, professoressa. (Ci lo -se lo- ce lo) può ripetere perché non (gli - le - lo) abbiamo capito.
39. Se non ti piace questo dolce (te lo -glielo -me lo) puoi dire e (te lo - ti ne - te ne) compro un altro.
40. Poichè ti piace questo libro (glielo – velo – te lo) regalo.

## NONA UNITÁ

### Condizionale passato

#### Ausiliare “essere”

Condizionale presente + participio passato

sarei stato/a  
saresti stato/a  
sarebbe stato/a  
saremmo stati/e  
sareste stati/e  
sarebbero stati/e

#### Ausiliare “avere”

Condizionale presente + participio passato

avrei avuto  
avresti avuto  
avrebbe avuto  
avremmo avuto  
avreste avuto  
avrebbero avuto

#### Altri verbi

Condizionale presente dell’ausiliare + participio passato

Parlare	Andare
Avrei parlato	Sarei andato/a
Avresti parlato	Saresti andato/a
Avrebbe parlato	Sarebbe andato/a
Avremmo parlato	Saremmo andati/e
Avreste parlato	Sareste andati/e
Avrebbero parlato	Sarebbero andati/e

### Uso del condizionale passato

#### Nel passato:

per un desiderio non realizzato  
per un’intenzione non attuata

Mi sarebbe piaciuto tanto prolungare quel viaggio!  
Avrei comprato quella casa,ma costava troppo.  
Avrei voluto scrivervi prima,ma non mi è stato possibile.

Per esprimere un'azione subordinata ad una condizione (anche sottintesa) che non si è realizzata

Se avessi mangiato meno, sicuramente non sarei ingrassata.

Avrebbe potuto telefonarmi (se avesse voluto) e avvertirmi invece di farmi trovare davanti al fatto compiuto!

Per esprimere un'azione futura rispetto al passato

Quando sono uscita di casa ho pensato che più tardi sarebbe piovuto, così ho preso l'ombrello. Temevo che il treno sarebbe arrivato in ritardo ma non pensavo che avrebbe avuto un ritardo di 400 minuti!

## IL PRONOME RELATIVO

### Che-Cui

Soggetto

Oggetto diretto

Per persone, cose, animali

→ CHE

Invariabile

Sempre dopo un nome o un pronome

Il professore che tiene questo corso è molto famoso.

La persona che ti ho presentato ti aiuterà certamente

Il libro che ho letto è molto interessante

Le lettere che mi hai scritto sono già arrivate

Ecco quello che cercavo!

Oggetto indiretto, con preposizione

Per persone, cose, animali

→ CUI

Invariabile

Sempre dopo un nome o un pronome

Ricordi la questione di cui abbiamo parlato ieri?

L'amico (a) cui ho prestato il libro non è più in Italia

La famiglia da cui sono ospitato è molto gentile

Parlaci della città in cui (dove) vivi!

Gli ho telefonato proprio nel momento in cui (e non "quando") stava uscendo di casa

La ragazza con cui vivo è francese

Il tavolo su cui (dove) ho messo i fiori è in soggiorno

La ditta per cui lavoro ha una filiale a Milano

La ragione per cui (e non "perchè") sono venuto è molto importante

Alcuni amici, tra(fra) cui Roberto, mi hanno fatto visita ieri

**Invece di "cosa che" si può usare "il che" anche preceduto da preposizione.**

Per il mio compleanno Gianni mi ha telefonato dagli Stati Uniti, il che mi ha fatto molto piacere.

Ci ha fatto delle proposte inaccettabili, al che, ce ne siamo andati.

**“Di cui” (con il valore di specificazione) si sostituisce spesso con il semplice “cui”, posto fra l’articolo e il nome, quando il nome non è oggetto del verbo della frase relativa e può dunque esser posto prima del verbo.**

Maria, al cui padre ho prestato del denaro, mi è molto riconoscente

Il ragazzo i cui genitori sono morti in un incidente, è rimasto solo al mondo

Giorgio è una persona di cui conosco molto bene le abitudini

**CHI**

Soggetto

Oggetto diretto

Oggetto indiretto solo per persone

→ **CHI**

Sempre da solo

Sempre col verbo al singolare

Chi è troppo ricco non è felice

Conosco chi ha scritto questo racconto

Devi chiedere questa informazione a chi conosce bene la città

Chi dorme non piglia pesci

## Il quale-La quale

**Soggetto** Il/la quale I/le quali  
(non molto usato)

Il fratello della mia amica, la quale ha vissuto per tre anni a Firenze, ci farà visita in maggio.

### Oggetto con preposizione

Del/della quale Ricordi la questione della quale abbiamo parlato ieri?  
Dei/delle quali

Al/alla L'amico al quale ho prestato il libro non è più in Italia.  
Ai/alle quali

Dal/dalla quale La famiglia dalla quale sono ospitato è molto gentile.  
Dai/dalle quali

Nel/nella quale Parlati della città nella quale vivi!  
Nei/nelle quali

Con il/la quale La ragazza con la quale vivo è francese  
Con i/le quali

Sul/sulla quale Il tavolo sul quale ho messo i libri è in soggiorno  
Sui/sulle quali

Per il/la quale La ditta per la quale lavoro ha una filiale a Milano  
Per i/le quali

Tra(fra) il/la quale Alcuni amici, fra i quali Roberto, mi hanno fatto visita ieri sera  
Tra(fra) i/le quali



## CONGIUNTIVO

### Congiuntivo presente

Essere	Avere
che io sia	che io abbia
che tu sia	che tu abbia
che lui/lei sia	che lui/lei abbia
che noi siamo	che noi abbiamo
che voi siate	che voi abbiate
che loro siano	che loro abbiano

### Verbi regolari

	Parlare		Credere		Sentire	Capire
che io	parl-i	che io	cred-a	che io	sent-a	cap-isc-a
che tu	pari-i	che tu	cred-a	che tu	sent-a	cap-isc-a
che lui/lei	parl-i	che lui/lei	cred-a	che lui/lei	sent-a	cap-isc-a
che noi	parl-iamo	che noi	cred-iamo	che noi	sent-iamo	cap-iamo
che voi	parl-iate	che voi	cred-iate	che voi	sent-iate	cap-iate
che loro	parl-ino	che loro	cred-ano	che loro	sent-ano	cap-isc-ano

### Verbi irregolari

Andare		Venire		Tenere	
(ind. pres. vad-o)		(ind. pres. veng-o)		(ind. pres. teng-o)	
che io	vad-a	che io	veng-a	che io	teng-a
che tu	vad-a	che tu	veng-a	che tu	teng-a
che lui/lei	vad-a	che lui/lei	veng-a	che lui/lei	teng-a
che noi	and-iamo	che noi	ven-iamo	che noi	ten-iamo
che voi	and-iate	che voi	ven-iate	che voi	ten-iate
che loro	vad-ano	che loro	veng-ano	che loro	teng-ano
Fare		Potere		Volere	
(ind. pres. facci-o)		(ind. pres. poss-o)		(ind. pres. vogli-o)	
che io	facci-a	che io	poss-a	che io	vogli-a
che tu	facci-a	che tu	poss-a	che tu	vogli-a
che lui/lei	facci-a	che lui/lei	poss-a	che lui/lei	vogli-a
che noi	facc-iamo	che noi	poss-iamo	che noi	vogl-iamo
che voi	facc-iate	che voi	poss-iate	che voi	vogl-iate
che loro	facci-ano	che loro	poss-ano	che loro	vogli-ano
		Dovere		Stare	
		che io	debb-a	che io	stia
		che tu	debb-a	che tu	stia
		che lui/lei	debb-a	che lui/lei	stia
		che noi	dobb-iamo	che noi	stiamo
		che voi	dobb-iate	che voi	stiate
		che loro	debb-ano	che loro	stiano

	Sapere		Dare
che io	sappia	che io	dia
che tu	sappia	che tu	dia
che lui/lei	sappia	che lui/lei	dia
che noi	sappiamo	che noi	diamo
che voi	sappiate	che voi	diate
che loro	sappiano	che loro	diano

## Congiuntivo Passato

Ausiliare “essere”		
Congiuntivo presente + participio passato	che io che tu che lui/lei che noi che voi che loro	sia stato/a sia stato/a sia stato/a siamo stati/e siate stati/e siano stati/e
Ausiliare “avere”		
Congiuntivo presente + participio passato	che io che tu che lui/lei che noi che voi che loro	abbia avuto abbia avuto abbia avuto abbiamo avuto abbiate avuto abbiano avuto

### Altri verbi

Congiuntivo presente  
dell’ausiliare +  
participio passato

che io  
che tu  
che lui-lei  
che noi  
che voi  
che loro

Parlare  
abbia parlato  
abbia parlato  
abbia parlato  
abbiamo parlato  
abbiate parlato  
abbiano parlato

Andare  
sia andato - a  
sia andato - a  
sia andato - a  
siamo andati-e  
siate andati-e  
siano andati-e

## Uso del congiuntivo con verbi ed espressioni verbali

### Dopo i verbi che indicano:

#### Opinione

Penso, credo, Credo che Gianni parli inglese.  
immagino, ritengo, Immagino che i tuoi amici siano già arrivati.  
suppongo, etc.

#### Sentimento

Spero, temo, ho paura, Speravo che tu ti divertissi.  
mi dispiace, sono contento, Mi dispiace che tu non sia contento.  
etc. Ho paura che Giorgio perda il treno.

#### Dubbio

Dubito, Dubitiamo che loro arrivino in treno.  
non sono sicuro, etc. Non ero sicuro che lui capisse.

#### Volontà

Voglio, desidero, preferisco, etc. Vogliamo che voi siate soddisfatti.  
Desideravo che loro restassero da me.  
Preferisco che tu parta subito.

#### Dopo verbi impersonali

Basta, bisogna, sembra, Bisogna che voi impariate queste regole.  
occorre, conviene, etc. Basta che tu sia qui alle otto.

#### “Essere” impersonale + aggettivo, avverbio o nome.

Si dice È probabile che lui dica la verità.  
Era meglio che ci vedessimo di persona.  
È un peccato che tu non possa rimanere a Firenze.  
Dicono Si dice che Marco abbia ricevuto una promozione.  
Dicono che in quel ristorante si mangi bene.

### Dopo le congiunzioni

#### Sebbene, benchè, nonostante(che), malgrado(che), quantunque, per quanto

Benchè Tony abiti a Roma da due anni, non parla ancora bene l'italiano.  
Sebbene fosse stanchissimo, continuava a lavorare.  
Nonostante (che) Michele, non ci veda, non vuole portare gli occhiali.  
Malgrado sia già autunno, l'aria è ancora tiepida.

#### A condizione che, a patto che, purchè, sempre che

Ti presto il mio libro a condizione che tu me lo renda lunedì.  
Verrò da voi a patto che mi riaccompagniate in macchina.  
Ho visto un bel paio di scarpe e le comprerò purché non costino troppo.

### **A meno che non, eccetto che non, tranne che non**

Domani andremo in campagna a meno che non piova.  
Staremo a Londra martedì, eccetto che non succeda niente di nuovo.  
Ho deciso di viaggiare in treno tranne che non ci sia uno sciopero.

### **Affinchè, perchè**

Ti scrivo affinché tu possa conoscere il mio programma.  
Ho fatto tutto il possibile perchè tu fossi felice.

### **Senza che**

Sono uscita di casa senza che mio padre mi vedesse.

### **Prima che**

Voglio salutare Maurizio prima che parta.

### **Di quanto**

Ho fatto tardi perchè sull'autostrada c'era più traffico di quanto mi aspettassi.

### **In una frase relativa:**

#### **se è preceduta da un superlativo relativo**

Sandro è l'uomo più colto che io conosca.  
Londra è la città più grande che io abbia visitato.

#### **Se è preceduta dai verbi**

##### **Volere, desiderare, cercare, aspettare, etc.**

Sto aspettando qualcuno che mi aiuti.  
Cerco una segretaria che sappia bene il tedesco.  
Voglio una macchina che non sia troppo cara.

#### **Se è preceduta da un aggettivo o pronome di senso negativo**

Non c'è nessuno che mi capisca.  
Non ho visto niente che mi piacesse.

#### **Se è introdotta da un indefinito con valore relativo**

##### **Qualunque, qualsiasi, chiunque, comunque, dovunque**

Qualunque cosa tu dica, non ti crederò.  
Chiunque voglia farmi visita è il benvenuto a casa mia.  
Comunque vadano le cose troveremo una soluzione.  
Dovunque tu vada, io ti seguirò.

## SCEGLIETE

1. (Chi - che - quale) non studierà non riuscirà.
2. Il cancro è una malattia (che - la quale - la cui) cura è ancora impossibile.
3. La lezione (che - chi - quale) abbiamo avuto ieri era molto più interessante di quella (chi - che - cui) ci hai dato oggi.
4. La persona di (chi - cui - quale) mi parli è un mio amico.
5. Oggi ci sono molti (che - chi - cui) soffrono di malattie di cuore.
6. La città in (cui - quale - che) viviamo ha l'aria inquinata.
7. Conosci il giovane con (il quale - che - chi) si è fidanzata Maria?
8. Il negozio (che - chi - cui) volevo comprare è affittato.
9. Il film (che - chi - cui) ho visto ieri non mi è piaciuto affatto.
10. Ho trovato i libri (chi - che - il quale) cercavo.
11. Abbiamo visto il film (di quale - di cui - che) mi hai parlato.
12. Questa è la casa (nel cui - alla cui - nella quale) abito.
13. Le ragazze (con le quali - con le cui - dalle quali) vado a scuola oggi non sono venute.
14. Abbiamo molti amici (ai quali - per i quali - sui quali) contiamo.
15. I ragazzi (che - i quale - i cui) parlano sono i miei compagni.
16. La tavola (alla quale - su cui - nella quale) sono i miei libri è grande.
17. L'appartamento (in cui - a cui - al quale) abita gli piace molto.
18. La famiglia (a cui - alla quali - dalla quale) abito è molto buona.
19. Voglio spiegarti la ragione (dalla quale - per cui - che) non sono venuta al cinema.
20. L'amica (per cui - da cui - a cui) ho scritto una lettera non mi ha ancora risposto.
21. Ieri (sapevo - ho saputo - avevo saputo) che l'anno scorso (è andato - andava - era andato) in Italia.
22. Ieri l'allieva non (studiava - ha studiato - aveva studiato) ed (è stata punita - era punita - è punita) dal professore.
23. Maria, quando (sarai ritornata - ritornerai - ritorni) dall'estero ci (avrà detto - dirai - dici) le tue impressioni.
24. Lo (avevate invitato - avete invitato - invitavate) una settimana prima del ballo ma lui non è venuto.
25. Domani, dopo che il sole (tramonterà - tramonta - sarà tramontato), (annaffierò - avrò annaffiato - annaffio) il mio giardino.,
26. Non posso uscire perché piove ma quando (avrà smesso - smetterà - sarà smesso) di piovere (uscirò - sarò uscito - esco).
27. Ieri Giovanni (è tornato - tornava - era tornato) da poco quando li suo amico gli (aveva telefonato - ha telefonato - telefonava).
28. Ieri non (può - poteva - era potuto) entrare perché (aveva dimenticato - dimenticava - ha dimenticato) la chiave.
29. Entro la fine dell'anno (avremo finito - finiremo - finiamo) tutta la storia.
30. Perché ieri sera non (siete venuti - venite - verrete) al ballo che (ha fatto - farà - fa) la nostra scuola?
31. La settimana scorsa la ragazza (era - è stata - è ) malata. Così, non (studiava -

- studia - ha studiato) e (è punita - puniva - è stata punita) dal professore.
32. Signora (si è ricordata - si ricorderà - si ricorda) dove (metto - ho messo - mettevo) il mio libro perché non (lo trovo - trovavo - ho trovato)?
33. Domenica scorsa noi (facevamo - faremo - abbiamo fatto) una gita. (Abbiamo visitato - Visiteremo - visitavamo) una città molto interessante che (aveva - ha avuto - avrà) numerosi monumenti.
34. Poiché fra di noi tutto è finito non (capisco - capo - capivo) perché tu (insisti - insistavi - insista) a vedermi.
35. Secondo me la figlia (sia - è - sia stata) tale e quale suo padre.
36. Si dice che domani il tempo (migliorasse - migliora - migliori) ma non ci (credevo - credo - creda).
37. Ho paura che tu (sia - sia stato - sei) bocciato agli esami perché il tuo professore non mi (sembra - è sembrato - sembra) contento quando io (vedo - vedrò - ho visto) ieri.
38. È sicuro che lui (viene - venne - venga) stasera da noi, ma dubito che (viene - venne - venga) anche sua moglie.
39. Suppongo che ormai tu non (soffra - soffri - hai sofferto) più per quella vecchia storia.
40. Mi auguro che voi (avete - abbiate - avete avuto) presto la possibilità di venirci a trovare.
41. Preferisco che certe cose non si (sanno - sono sapute - sappiano) in giro.
42. Non voglio che loro (siano - sono stati - sono) arrabbiati con me.
43. Che loro (nascondano - nascondino - nascondono) la verità è cosa da dimostrarsi.
44. Qualche volta mi domando se tu non mi (stia - stai - sei) prendendo in giro.
45. Prima che il gallo (canti - canta - cantava) tu mi tradirai tre volte.
46. Lasciate che i bimbi (venghino - vengano - vengono) a me
47. Sarò chiaro, in modo che non ci (siano - sono - sono stati) equivoci.
48. Quel complesso rock ha meno successo di quanto (meriti - merita - aveva merito).
49. Anche se oggi (è - sia - sia stata) una bella giornata, fa piuttosto freddo.
50. Non mi pare che ora (sia - sia stato - è) il momento di perder tempo.
51. Spero che i libri e i dischi che vi porterò dall'estero vi (piaceranno - piacevano - piacete).
52. Io non lavoro perché (sia - sono - sono stato) in cassa-integrazione.

## DECIMA UNITÀ

Scegliete la frase esatta fra le tre indicate:

1. Siamo sicuri che domani ci sarà il sole (a)  
Siamo sicuri che domani ci sarebbe il sole (b)  
Siamo sicuri che domani farà il sole (c)
2. Lo sapevi che anche Marta studiava l'inglese da tre mesi? (a)  
Lo sapevi che anche Marta ha studiato l'inglese da tre mesi? (b)  
Lo sapevi che anche Marta aveva studiato l'inglese da tre mesi? (c)
3. Sergio aveva detto che ci aspetterebbe, invece se n'è andato (a)  
Sergio aveva detto che ci aspetterà, invece se n'è andato (b)  
Sergio aveva detto che ci avrebbe aspettato, invece se n'è andato (c)
4. Lina ci ha detto che il giorno prima era stato del medico (a)  
Lina ci ha detto che il giorno prima era stata dal medico (b)  
Lina ci ha detto che il giorno prima stette dal medico (c)
5. Questa birra è molta buona (a)  
Questa birra è benissimo (b)  
Questa birra è ottima (c)
6. Questo è l'apparecchio il più caro di tutti (a)  
Questo apparecchio è il più caro di tutti (b)  
Questo apparecchio è più caro che tutti (c)
7. Anna ha detto che non è uscita perché era stanca (a)  
Anna ha detto che non usciva perché è stata stanca (b)  
Anna ha detto che non è uscita perché è stata stanca (c)
8. Ieri non mi sentivo bene perché tutta la notte non dormivo (a)  
Ieri non mi sentivo bene perché tutta la notte non ho dormito (b)  
Ieri non mi sentivo bene perché tutta la notte non avevo dormito (c)
9. Mauro guida benissimo (a)  
Mauro guida ottimo (b)  
Mauro guida buonissimo (c)
10. Bisogna che Lei dorme di più (a)  
Bisogna che Lei dorma di più (b)  
Lei bisogna dormire di più (c)
11. Può darsi che Rita mi è cercata mentre ero fuori (a)  
Può darsi che Rita mi cercava mentre ero fuori (b)  
Può darsi che Rita mi abbia cercato mentre ero fuori (c)
12. Crede che io possa dare l'esame, professore? (a)  
Crede che io poso dare l'esame, professore? (b)  
Crede che io pota dare l'esame, professore? (c)



13. Mi pare che Lei non capisca la nostra situazione (a)  
 Mi pare che Lei non capisca la nostra situazione (b)  
 Mi pare che Lei non capise la nostra situazione (c)
14. Peccato che le vacanze hanno finite! (a)  
 Peccato che le vacanze sono finito! (b)  
 Peccato che le vacanze siano finite! (c)
15. Maria vuole venire sebbene non si senta bene (a)  
 Maria vuole venire sebbene non si sente bene (b)  
 Maria vuole venire sebbene non sente bene (c)
16. Aspettiamo che ritorna Carla (a)  
 Aspettiamo che ritorni Carla (b)  
 Aspettiamo che ritornerà Carla (c)
17. Non so se Gianni abbia già ricevuto la mia cartolina (a)  
 Non so se Gianni riceveva già la mia cartolina (b)  
 Non so se Gianni riceva già la mia cartolina (c)
18. Spero proprio che io vengo (a)  
 Spero proprio che io venga (b)  
 Spero proprio di venire (c)
19. Se Anna ti chiede la macchina, non gliela dà! (a)  
 Se Anna ti chiede la macchina, non dargliela! (b)  
 Se Anna ti chiede la macchina, non dagliela! (c)
20. L'indirizzo deve essere chiaro: scrivetelo a macchina! (a)  
 L'indirizzo deve essere chiaro: lo scrivete a macchina! (b)  
 L'indirizzo deve essere chiaro: lo scriviate a macchina! (c)
21. Mi va' a comprare il giornale, per favore! (a)  
 Vami a comprare il giornale, per favore! (b)  
 Vammi a comprare il giornale, per favore! (c)
22. Questa poltrona è più bella che comoda (a)  
 Questa poltrona è più bella di comoda (b)  
 Questa poltrona è più bella quanto comoda (c)
23. Per andare da qui a Roma prende tre ore (a)  
 Per andare da qui a Roma bisogna tre ore (b)  
 Per andare da qui a Roma ci vogliono tre ore (c)
24. Hai sentito Carla in questi giorni? Sì, l'ho telefonata ieri (a)  
 Hai sentito Carla in questi giorni? Sì, le ho telefonato ieri (b)  
 Hai sentito Carla in questi giorni? Sì, l'ho telefonato ieri (c)
25. Dalla finestra ho visto Antonio passeggiando con una ragazza (a)  
 Dalla finestra ho visto Antonio che passeggiava con una ragazza (b)  
 Dalla finestra ho visto Antonio chi passeggiava con una ragazza (c)

26. Ha la macchina? Sì, ce l'ho (a)  
Ha la macchina? Sì, ho la (b)  
Ha la macchina? Sì, ho (c)
27. Come si chiama il tuo cane, signor Rossi? (a)  
Come si chiama il Suo cane, signor Rossi? (b)  
Come si chiama Suo cane, signor Rossi? (c)
28. Da giovane avevo molti amici, ora ho pochi (a)  
Da giovane avevo molti amici, ora li ho pochi (b)  
Da giovane avevo molti amici, ora ne ho pochi (c)
29. Paolo e Rita arriveranno fra due settimane (a)  
Paolo e Rita arriveranno in due settimane (b)  
Paolo e Rita arriveranno due settimane fa (c)
30. Marco e Anna vengono con loro macchina (a)  
Marco e Anna vengono con la loro macchina (b)  
Marco e Anna vengono con sua macchina (c)
31. Questa sera no ho impegni (a)  
Questa sera ho nessun impegno (b)  
Questa sera non ho nessun impegno (c)
32. Se non ha ancora visto questo giornale, se lo lascio (a)  
Se non ha ancora visto questo giornale, glielo lascio (b)  
Se non ha ancora visto questo giornale, te lo lascio (c)
33. Non si deve prendere troppe medicine (a)  
Non si devono prendere troppe medicine (b)  
Non devono si prendere troppe medicine (c)
34. Se preferite andare via subito, ditemelo! (a)  
Se preferite andare via subito, mi ditelo! (b)  
Se preferite andare via subito, mi lo dite! (c)
35. Ci si trova bene in un paese straniero quando se ne conosce la lingua (a)  
Sì ci trova bene in un paese straniero quando se ne conosce la lingua (b)  
Lì si trova bene in un paese straniero quando se ne conosce la lingua (c)