

5.1.5 Modelli di lettere commerciali

Segui i codici colorati (*color coding*). I seguenti modelli di lettere ti aiutano a imparare facilmente la corrispondenza commerciale, poiché ti forniscono una guida per:

- riflettere e riconoscere i tuoi diversi **contesti d'uso** commerciali, cioè in quali situazioni ti serve scrivere una lettera d'affari;
- riconoscere gli **atti comunicativi** commerciali, cioè l'uso che tu intendi fare della lingua commerciale scritta che ti serve per esprimere i tuoi **bisogni comunicativi**;
- conoscere e usare correttamente il **lessico tecnico**, che ti permette di costruire testi o discorsi coerenti, pertinenti alla situazione, e che spesso è formato da abbinamenti fissi di parole (le cosiddette 'collocazioni', quali "*cortese riscontro*", "*gradita richiesta*" ecc);
- conoscere e usare in modo grammaticalmente e culturalmente appropriato la **sintassi / morfossintassi**, sintetica e standardizzata dell'italiano scritto commerciale, es. "*pregiata Vostra*", anziché "(la) Vostra pregiata lettera"; "*distintamente Vi salutiamo*" anziché "Vi salutiamo distintamente", "*come da accordi*" anziché "come risulta dai nostri accordi".

►►► sezione: **Imparare a imparare**
 UA: **1.1.2 Atti comunicativi**
1.1.3 Testi microlinguistici
1.1.3.1 Lessico del lavoro e degli affari
1.3.2 Simboli
 sezione: **DVDGLOS – Glossario generale**
 sezione: **NOTEBOOK (a fine libro)**

Disclaimer - i seguenti modelli di lettere costituiscono esempi standard utili a fini di esercitazione; la corrispondenza autentica con valore legale può avere, per necessità, forma e contenuti diversi.

1 LISTINI, CATALOGHI E CAMPIONI

1.1. Richiesta: il Compratore richiede un catalogo al Venditore

Vi preghiamo di farci pervenire al più presto un **catalogo** dei Vostri macchinari industriali indicandoci le Vostre **quotazioni** minime e **condizioni di pagamento**.

In attesa di Vostro **cortese riscontro**, porgiamo i migliori saluti.

listino: documento che riporta i prezzi dei beni venduti da una impresa.
catalogo: elenco ordinato di oggetti dello stesso genere, talvolta con una breve descrizione.
campione: piccolo saggio tratto da un insieme, per indicarne le caratteristiche e le qualità.
quotazione: valore commerciale assegnato a un bene.
riscontro: risposta, lettera di risposta.

1.2 Richiesta: il Compratore richiede campioni al Venditore e avvisa di un ordine di prova

Gradiremmo ricevere con **cortese sollecitudine** una scelta di **campioni** del Vs. vino rosso da tavola, con la **Vs. migliore offerta**.

Se il prodotto sarà di nostro gradimento, **Vi conferiremo un ordine di prova**.

Ringraziamenti e distinti saluti.

sollecitudine: prontezza.
conferire: accordare, attribuire, concedere.
di prova: di verifica.

►►► sezione: **DVDATTCOM**
 scheda: **Definire, chiedere, contrattare prezzi**
§ Contrattare sul prezzo

1.3 Invio: il Venditore invia il materiale richiesto e specifica le condizioni di pagamento

Con riferimento alla Vs. gradita richiesta del 1 giugno u.s., della quale Vi ringraziamo, Vi abbiamo spedito il catalogo dei ns. macchinari industriali ed il ns. listino prezzi.

Le ns. condizioni di pagamento sono le seguenti: sconto del ...% per pagamento alla consegna, o del ...% per pagamento con tratta a 30 giorni.

Per la prima ordinazione, siamo disposti ad accordarVi uno speciale sconto del ...% sull'ammontare netto della fattura.

Nell'attesa di Vs. ordini, distintamente Vi salutiamo.

tratta: titolo di credito all'ordine ed esecutivo contenente l'ordine di pagare una somma a una determinata scadenza al legittimo portatore.

ordinazione: ordine.

accordare: concedere.

ammontare: totale complessivo.



Composizione guidata.

Tu lavori per l'hotel Miramare. - Scrivi una lettera alla Mobilgarden, una azienda di mobili da giardino, per richiedere un listino prezzi e la visita di un rappresentante.	Tu lavori per la Mobilgarden. - Rispondi al cliente inviando il vostro listino prezzi e suggerendo la data del 15 aprile per una visita del vostro agente di vendita.
- Rispondi alla Mobilgarden in data 16 aprile per richiedere uno sconto sull'acquisto di 4 gazebo; offri il pagamento alla consegna in cambio di uno sconto del 10%.	- Rispondi al cliente accettando di concedere lo sconto e praticando un ulteriore sconto del 3% poiché si tratta del primo ordine.

2 ORDINI (RICHIESTA, CONFERMA DELL'ORDINE)

2.1 Richiesta: il Compratore ordina la merce al Venditore e specifica il tipo di trasporto desiderato

Abbiamo ricevuto i campioni da Voi spediti il 25 luglio u.s. e ci è gradito poterVi conferire un ordine per ... casse da 6 bottiglie di vino "Primitivo di Manduria", art. 18.

Ci interesserebbe anche l'art. 20, ma il prezzo da Voi quotato non è di nostra convenienza.

PregandoVi di spedirci con cortese urgenza per ferrovia la merce indicata, porgiamo i nostri più distinti saluti.

ordine: incarico dato a una azienda o a una persona di fornire una data quantità di merce.

quotare: assegnare un prezzo a un bene.



2.2 Conferma dell'ordine: il Venditore specifica le condizioni di vendita (prezzi, garanzie di origine, imballaggio, consegna, assicurazione, modalità di pagamento) e specifica il vettore

Abbiamo ricevuto il Vs. gradito ordine n. 034-03 del 3 settembre scorso e Ve ne ringraziamo.

Confermiamo le seguenti condizioni:

- Prezzi come indicato nel ns. listino del 1° giugno scorso.
- Inoltre, nell'intento di facilitare le ns. nuove relazioni commerciali con la Vs. Azienda, abbiamo il piacere di offrirVi uno sconto del ... % sull'art. 20 che Vi interessa.
- Imballaggio: come da Vs. istruzioni la merce sarà imballata in polistirolo sagomato e scatoloni di cartone ondulato.
- Consegna: FOB Aeroporto Fiumicino entro il 20 settembre.
- Pagamento: D/A

Non appena la consegna sarà pronta, la spediremo a mezzo Alitalia come concordato.

Siate certi che provvederemo ad assicurare la merce alle migliori tariffe disponibili.

Vi rimettiamo in allegato la fattura proforma a copertura della merce da Voi ordinata e delle spese di assicurazione e nolo, e una tratta a 30 gg. che avrete cura di ritornarci debitamente accettata.

Sicuri che sarete pienamente soddisfatti della merce speditaVi, ci auguriamo di essere favoriti ancora dai Vostri graditi ordini e distintamente Vi salutiamo.

►►► sezione: **DVDATTCOM**
 scheda: **Dare istruzioni e ordini**
 § Dare istruzioni sull'imballaggio dei prodotti

Composizione libera.

Tu dirigi un salone di arredamento a Napoli.

- Ordina una partita di merci da un fornitore di Istanbul specificando: tipo di merce, quantità, n. di catalogo, prezzo quotato sul listino e modalità di spedizione preferita.

Sei un Rivenditore di Istanbul.

- Rispondi al cliente.

3. SPEDIZIONI E PAGAMENTI (INVIO/RICEVIMENTO)

3.1 Invio della merce: il Venditore manda l'Avviso di spedizione della merce (vedi modello in sezione 2.6 Spedizioni e trasporti, 2.6.1 Spedizioni, § L'avviso di spedizione)

Con riferimento al Vs. ordine n. ... del ... **siamo lieti di informarVi che la merce è stata spedita oggi.**

Come da accordi **la spedizione è avvenuta** a bordo della **nave RO-RO** Atlantic, in partenza da Genova oggi alle ore 12.00 con destinazione Barcellona.

Il carico dovrebbe giungere a destinazione entro il ...(giorno, mese).... **Come stabilito la spedizione è stata fatta** CIF e **i relativi documenti sono stati trasmessi** dalla nostra banca alla Canadian Bank di Toronto e Vi verranno al saldo della fattura n. ...

Le casse sono state suddivise in **lotti** **come da Vs. richiesta**. Siamo certi che **il carico Vi arriverà in perfette condizioni.**

Vi ringraziamo per la preferenza e la fiducia **accordataci** e distintamente Vi salutiamo.

nave RO-RO: un tipo di nave recente, con la stiva suddivisa in ponti accessibili direttamente dagli automezzi per mezzo di rampe di accesso, ideale per integrare i trasporti via acqua e via terra.
lotto: una data quantità di merce.
accordare: concedere.

3.2 Ricevimento della merce: il Compratore manda l'Avviso di ricevimento della merce e allega il pagamento

La merce da Voi speditaci il 10 settembre u. s. **ci è regolarmente pervenuta** in **buone condizioni.**

Troverete in **allegato un assegno** per l'importo della fattura **da Voi rimessaci.**

Con l'occasione porgiamo i migliori saluti.

pervenire: arrivare.
allegato: documento unito a uno o più altri.
assegno: mezzo di pagamento consistente nell'ordine a una banca di pagare una determinata somma alla persona che vi è indicata.
rimettere: inviare, mandare, specialmente denaro o valori.

Composizione libera.

Sei il Venditore.

- Manda un avviso di spedizione. Fornisci tu tutti i dati su: tipo di merce, imballaggio usato, modalità di spedizione e tempi di arrivo della merce.

Sei il Compratore.

- Manda un avviso di ricevimento della merce al Venditore e allega il pagamento.

3.3 Invio del pagamento: il Compratore informa di aver provveduto al pagamento tramite bonifico.

Abbiamo il piacere di informarVi che in data odierna abbiamo dato ordine alla Banca ... di effettuare un bonifico a Vostro credito di Euro ... in pagamento della merce speditaci il

Vogliate ritornarci la fattura munita di quietanza.

Distinti saluti.

3.4 Invio del pagamento: il Compratore informa di aver provveduto al pagamento tramite assegno

Abbiamo il piacere di rimettervi qui allegato assegno bancario n. ... per Euro ... della Banca ... a saldo della Vostra fattura n. ... del ...

Gradiremmo conferma della ricezione.

Distinti saluti.

3.5 Ricevimento del pagamento: il Venditore avvisa di aver ricevuto il pagamento e dà quietanza della fattura.

Vi ringraziamo della Vostra lettera del 20 settembre scorso, con allegato assegno della Banca ... di €... a saldo della Vostra fattura n. ... che Vi restituiamo quietanzata.

Con i migliori saluti.

quietanzare: firmare una ricevuta di pagamento.



Composizione guidata.

Sei il Compratore.

- Informa la Ditta Amarcord di aver provveduto al pagamento tramite bonifico della partita di vino Lambrusco che la tua azienda ha acquistato, dando ordine alla tua banca, il Credito Romagnolo, di saldare la fattura; richiedi la fattura con quietanza.

Sei il Venditore.

- Rispondi al cliente per accusare ricevuta del pagamento: chiudi specificando che la vostra azienda si augura di averlo ancora come cliente.



4. RICHIESTA DI INFORMAZIONI SU UNA AZIENDA

4.1 Richiesta: la ditta/banca/persona "A" desidera entrare in affari con l'Azienda "B", e chiede referenze alla ditta/banca/persona "C".

Vi saremmo grati di fornirci informazioni dettagliate sulla **esperienza** commerciale e **solvibilità** dell'Azienda "...", la quale ci ha dato il Vs. nominativo come referenza.

Vi assicuriamo che le informazioni che vorrete farci avere saranno trattate con la massima **riservatezza**.

Lieti di poter **ricambiare** in occasioni future la Vs. **cortese collaborazione**, porgiamo i nostri più distinti saluti.

solvibilità: condizione di chi è solvibile.
(solvibile: che è in grado di rispettare le obbligazioni assunte.)
riservatezza: condizione di chi è riservato, discrezione.
(riservato: discreto, prudente.)

4.2 L'azienda "C" invia risposta positiva

Siamo lieti di poterVi inviare le **informazioni** che ci avete richiesto sulla Azienda indicata nella Vs. **pregiata lettera** del 16 aprile scorso.

Manteniamo ottimi **rapporti d'affari** con loro dal 20.., e **ci risulta che** dispongano di un'ottima **impostazione** commerciale e di una vasta **organizzazione**. Si tratta di un'azienda di lunga **esperienza** e di notevole **preparazione**.

Il **titolare** gode di una ottima **considerazione** negli ambienti commerciali internazionali e **riteniamo che** disponga di un cospicuo **capitale**.

Fino ad oggi la **situazione finanziaria** dell'azienda in questione è stata ottima. Hanno sempre dimostrato **puntualità** nell'assolvere i loro impegni.

Riteniamo pertanto che possiate **intraprendere** serenamente relazioni d'affari con loro.

Vi comunichiamo queste informazioni **senza alcuna garanzia e responsabilità** da parte nostra, e **facciamo affidamento** sulla Vs. **discrezione**.

Distinti saluti.

considerazione: stima, buona reputazione.
intraprendere: cominciare.



4.3 L'azienda "C" invia risposta negativa

Siamo spiacenti di doverVi comunicare **informazioni** sfavorevoli sulla azienda che menzionate nella Vostra pregiata lettera del 16 aprile scorso.

Ci risulta che, fino a qualche anno fa, l'azienda in questione svolgesse un ampio **volume di affari**. Recentemente, però, è stata coinvolta in **cattivi investimenti** ed ha sofferto **gravi perdite**.

Di recente **gli impegni finanziari** che l'azienda si è assunta con noi **non sono stati rispettati** in quanto a **regolarità** dei **pagamenti**. Spesso **è stato necessario il ricorso** a **solleciti di pagamento**, anche attraverso un'Agenzia di **recupero crediti**.

Vi consigliamo dunque estrema prudenza nelle operazioni a credito con questa azienda.

RaccomandandoVi un uso **strettamente confidenziale** di queste notizie, che Vi forniamo **senza alcuna garanzia e responsabilità** da parte nostra, distintamente Vi salutiamo.

regolarità: l'essere regolare.

sollecito (sost.): sollecitazione, atto del sollecitare.

(sollecitare: chiedere con insistenza per ottenere qualcosa.)



Composizione libera.

Sei il Fornitore A.

- Scrivi a due fornitori, B e C, per richiedere informazioni su una azienda con la quale vuoi intraprendere relazioni di affari.

Sei il Fornitore B.

- Dai referenze positive, motivando con i fatti la risposta.

Sei il Fornitore C.

Dai referenze negative, motivando bene la risposta.



5. RECLAMI e SOLLECITI

5.1 Irregolarità nella fornitura: Il Compratore invia un reclamo per irregolarità della fornitura.

5.1.1 Per merce danneggiata

Abbiamo ricevuto oggi la merce da Voi inviataci il 20 settembre u. s. Con nostro vivo disappunto abbiamo rilevato che il 25% della merce risulta danneggiata.

Riteniamo che questo sia dovuto senza dubbio all'imballaggio inadeguato della merce.

Vogliate pertanto farci pervenire una fattura riveduta per la sola merce pervenuta in buone condizioni o accreditare il ns. conto per la differenza.

Distinti saluti.

reclamo: protesta o lamentela espressa per iscritto o a voce a chi di dovere.
sollecito: richiesta insistente.
irregolarità: caratteristica di ciò che è irregolare, non conforme.
fornitura: invio di merci, quantità di merci fornite/da fornire.
disappunto: senso di fastidio, delusione che si verifica a causa di circostanze contrarie e inaspettate.
danneggiato: che ha subito un danno.
inadeguato: non adeguato, insufficiente, sbagliato.
riveduta: con correzione.
accreditare: segnare a credito.

5.1.2. Per merce sbagliata

Abbiamo ricevuto oggi la merce da Voi inviataci il 20 settembre u. s. e ci dispiace informarvi che una delle casse conteneva monitor TV anziché monitor TV/computer da noi ordinati.

Supponiamo che si sia verificato un errore da parte del vostro spedizioniere, che ha inviato merci destinate ad altro Vs. cliente.

Vogliate pertanto provvedere immediatamente all'invio della merce mancante in sostituzione di quella non ordinata.

Si allega l'elenco completo del contenuto della cassa contenente la merce erroneamente inviata, che terremo a Vs. disposizione in attesa di Vs. istruzioni.

Distinti saluti.

5.2 Ritardo nella consegna della merce: Il Compratore invia un reclamo per ritardo di consegna, inoltre avverte del possibile annullamento dell'ordine.

Gli articoli di cui alla Vostra fattura del 15 novembre scorso non ci sono ancora pervenuti.

Vi facciamo notare che Vi eravate impegnati a farci avere la merce entro il 22 novembre, e che il Vostro ritardo di consegna ci sta creando notevoli difficoltà con la nostra clientela.

Vogliate quindi provvedere con urgenza all'invio della merce, tenendo conto che se gli articoli richiesti non ci perverranno entro il 1° dicembre corr., l'ordine che Vi abbiamo conferito è da considerarsi annullato.

ritardo: l'effetto del ritardare.

consegna: trasferimento del possesso di una merce.

impegnarsi: assumere un impegno.

entro: prima della fine di: entro una settimana, entro un mese.

invio: l'atto di inviare, mandare.

annullato: dichiarato non valido, cancellato.



Composizione guidata.

Tu lavori per un grande magazzino.

- Scrivi a un tuo fornitore per indicare che: 2 dei frigoriferi inviati a mezzo container ferroviario vi sono arrivati ammaccati a causa di imballaggio insufficiente; e che nella spedizione c'è un modello portatile n. AKA12 che non avete richiesto, mentre non risulta spedito il modello n. ITF29 da voi ordinato. Chiedi una modifica della fattura. Chiedi disposizioni per l'articolo non richiesto.
- Scrivi a un altro fornitore per lamentarti di non aver ancora ricevuto le 100 damigiane di olio di oliva che vi sarebbero dovute arrivare 5 giorni fa. Concedi 10 giorni di tempo al fornitore per fare la consegna e avvisa che in caso contrario annullerete l'ordine.

5.3 Risposta a un reclamo

5.3.1. Reclamo giustificato

Abbiamo ricevuto la Vs. lettera del con la quale ci informate del danno subito a causa dell'imballaggio inadeguato della merce.

Ci scusiamo per questo errore dovuto al nostro reparto spedizioni. Abbiamo prontamente emesso una fattura riveduta che troverete in allegato alla presente.

Confidiamo che continuerete a rivolgerVi a noi per i Vs. ordini futuri.

Cordiali saluti.



5.3.2 Reclamo non giustificato

Siamo molto spiacenti di apprendere dalla Vs. lettera del ... **che** non avete ancora ricevuto la merce **ordinataci**.

Vi preghiamo di scusarci per l'inconveniente e **Vi assicuriamo che** stiamo facendo il possibile per farVi pervenire gli articoli **in oggetto** il più presto possibile.

Stiamo introducendo una serie di nuove misure nel **ns.** reparto spedizioni per evitare il ripetersi di questo genere di ritardi.

Cordiali saluti.

5.4 Solleciti di pagamento

5.4.1 Primo sollecito

Con la presente **Vi informiamo che** non abbiamo ancora ricevuto il saldo della fattura n. 041 del 12/12/20..., **di cui copia** in allegato, per un totale di €/\$/£ ... , pagamento che ora è scaduto da più di 40 giorni.

Attendiamo il saldo al più presto possibile.

Distinti saluti.

5.4.2 Secondo sollecito

Siamo sorpresi di non avere ancora ricevuto risposta alla ns. lettera del... in cui Vi abbiamo sollecitato il pagamento già scaduto del saldo di €/\$/£ ... relativo alla ns. fattura n. ... del...

Vi preghiamo di informarci con **cortese sollecitudine** circa la data del Vs. saldo, al fine di evitarci di intraprendere ulteriori azioni al riguardo, addebitandoVi onerosi interessi.

Distinti saluti.

6 TRASPORTI (RICHIESTA, ESECUZIONE)

6.1 Richiesta di trasporti con **noleggio**: il **Noleggiatore (charterer)** **richiede le tariffe di nolo** a una **Agenzia di noleggio**.

Vogliate **comunicarci** se sarete in grado di **noleggiare per nostro conto** una buona **nave** di circa ... tonnellate di **stazza** per trasportare un **carico** di seta pregiata da Hong Kong a Genova.

In caso affermativo **Vi preghiamo di volerci comunicare** le **Vostre tariffe di nolo** per **detto carico**.

Se le tariffe sono **di nostro gradimento**, contiamo di affidarVi la nostra **spedizione**.

Con i più distinti saluti.

noleggio: contratto con cui una persona si impegna a far compiere alla sua nave o al suo aereo, contro pagamento, e nell'interesse di un'altra persona, uno o più viaggi prestabiliti.

nolo: prezzo del trasporto su navi e aerei.

stazza: capacità di carico di una nave.

detto: detto prima, suddetto.

a **Composizione guidata.**

Tu lavori per un impianto di torrefazione del caffè. Hai bisogno di far arrivare a Cagliari, dal Guatemala, un carico di caffè crudo in grani. Richiedi le tariffe di nolo alla compagnia Guatemaltec.

6.2 Esecuzione di trasporti con **noleggio**: l'**Agenzia di noleggio** **invia il Contratto di noleggio (Charter party) e la Polizza di carico (Bill of Lading, B/L) al Noleggiatore (charterer)** (Vai alla **UA 2.6.2 Trasporti**, per studiare questi due documenti).

7. ASSICURAZIONE DELLA MERCE (RICHIESTA, ESECUZIONE)

7.1 Richiesta: il Compratore richiede una polizza di assicurazione a una Agenzia di assicurazioni:

Vogliate **assicurare** per nostro conto alle **condizioni** più favorevoli e **contro ogni rischio** per la **somma** di €... la seguente merce:

160 casse da 8 bottiglie ciascuna di olio di oliva "Trabia" **in partenza** il 3 c.m. **a mezzo** ferrovia **da** Palermo **con destinazione** Nizza.

Favorite inviarmi con cortese sollecitudine la **polizza di assicurazione** e la **nota spese** da Voi **sostenute**.

In attesa di conferma porgiamo i migliori saluti.

assicurazione: contratto con cui un assicuratore, in cambio del versamento di un premio, si impegna a tenere indenne un assicurato dagli effetti dannosi di un evento futuro e incerto.

polizza: scrittura privata fra l'assicuratore e l'assicurato.

nota: lista, conto.

sostenere: prendere su di sé, sopportare.

a Composizione libera.

Tu lavori per l'agenzia di noleggio Guatemaltec.
Rispondi positivamente al commerciante di caffè e comunica le tariffe.

7.2 Esecuzione: l'Agenzia di assicurazioni conferma l'esecuzione dell'assicurazione e invia la polizza al Compratore.

Conformemente alla Vs. **cortese** richiesta del ... u.s. **Vi confermiamo che** abbiamo **provveduto** ad **assicurare** la Vs. merce come da istruzioni ricevute.

Nel ringraziarVi per la **preferenza accordataci**, restiamo in attesa di Vostra **cortese rimessa** e con l'occasione porgiamo i migliori saluti.

Allegati: Lettera di assicurazione, **Nota spese**

provvedere: fare ciò che è necessario o utile.

rimessa: invio di denaro o di merce.

a Composizione libera.

Tu lavori per l'agenzia di assicurazioni che ha come cliente l'impianto di torrefazione Caffè Craffina di Cagliari. Il cliente vi ha chiesto un'assicurazione sul trasporto di un carico dal Guatemala. Rispondi al cliente per confermarli l'esecuzione dell'assicurazione.

8. RAPPRESENTANZE (DOMANDE, OFFERTE)

8.1 Domande: una società di importazioni richiede la rappresentanza esclusiva a una ditta italiana.

Alla recente Fiera di Brindisi abbiamo preso visione dei Vs. nuovi modelli di dispositivi antincendio. Ci ha particolarmente interessati il modello "Domus", che **vorremmo vendere** in Ucraina.

Avendo appreso che non siete ancora **rappresentati** su questa piazza, ci permettiamo di chiederVi se siete interessati a nominarci **rappresentanti esclusivi**.

La nostra Società è **attiva dal 20...**, è molto **competente nel settore** e possiede una vasta **rete di relazioni** in tutto il mercato ucraino.

Se la nostra offerta Vi interessa, **saremo lieti di** fornirVi i nominativi di aziende alle quali potrete rivolgerVi per chiedere **referenze** sul nostro conto.

Vogliate inoltre comunicarci a quali **condizioni** siete disposti ad accordarci la **rappresentanza esclusiva**.

Con i migliori saluti.

rappresentanza: atto, effetto del rappresentare.

rappresentare: compiere un'azione giuridica in nome e per conto di altri.

rappresentante: chi rappresenta un ente, una azienda, ecc.

8.2 Offerte: la ditta offre la rappresentanza esclusiva a una società di import-export e specifica le condizioni.

Vi ringraziamo della Vostra **pregiata** lettera del ... u.s. e successive comunicazioni telefoniche, e **abbiamo il piacere di** comunicarVi che **accettiamo** la Vostra domanda di **rappresentanza esclusiva** in Ucraina.

Siamo disposti a nominarVi **unici rappresentanti** dei nostri articoli alle seguenti **condizioni**: Vi concederemo una **commissione** del ... % su tutte le vendite da Voi effettuate ed una **somma extra** di € ... per **spese di ufficio**.

In attesa di Vostra **sollecita risposta per accettazione**, ci impegniamo fin d'ora a inviarVi un **contratto d'agenzia** per la firma, il **listino prezzi** ed i nostri più recenti **cataloghi** ed **opuscoli** promozionali.

Cordiali saluti.

pregiata: che è tenuta in considerazione, che ha un valore.

unico: esclusivo

sollecito (agg.): veloce.

accettazione: l'atto di accettare.

a Composizione libera.

Scrivi una richiesta di rappresentanza rivolta a una ditta italiana di alta moda (inventa tutti i dati necessari).

Sei la ditta di moda. Rispondi alla richiesta offrendo la rappresentanza a determinate condizioni (inventa tutti i dati necessari).

9. RAPPORTI CON LE BANCHE

9.1 Richiesta di bonifico (bank transfer) alla banca del debitore: una azienda (debitore/ ordinante) fa richiesta di bonifico alla sua banca, a favore di un suo fornitore (creditore/ beneficiario).

bonifico: operazione mediante la quale, su richiesta di un cliente, si trasferisce da un conto bancario a un altro una somma di denaro.

debitore: chi deve denaro ad altri.

creditore: chi ha un diritto di credito.

RICHIESTA DI BONIFICO

☐ ordinario ☐ urgente ☐ documentato
allegati N. ...

Vogliate eseguire il bonifico sotto descritto, contro:

- ☐ pagamento per cassa come da distinta
☐ addebito in c/c n. intestato

Ordinanteper conto.....

VALORI VERSATI : CONTANTE €.....
 TITOLI €
 TOTALE €
 RESTO €

IMPORTO	VALUTA BENEFICIARIO		BENEFICIARIO (Nome o Ragione sociale)	
INDIRIZZO	CAP	LOCALITA'		
APPOGGIO BANCARIO (BANCA, AGENZIA)	COORDINATE BANCARIE DEL BENEFICIARIO			
	IBAN			
	CIN	COD. ABI	CAB	N. CONTO
CAUSALE				

Data..... Firma del richiedente.....
Indirizzo del richiedente

IBAN: numero di codice contenente tutte le coordinate bancarie del beneficiario, incluso CIN, CODICE ABI, CODICE CAB e numero di conto corrente.

9.2 Notifica di accredito della banca del beneficiario: la Banca del Fornitore notifica l'accredito al Fornitore

BANCA CASSE RIUNITE Filiale di L'Aquila	DATA.....	N. COMUNICAZIONE
	COORDINATE BANCARIE	N. PAGINE
	(Nome e indirizzo del beneficiario)	
	
GENTILE CLIENTE,		
<p>CI PREGIAMO INFORMARLA DELLA RICEZIONE DEI BONIFICI A SUO FAVORE DESCRITTI IN CALCE ALLA PRESENTE, GIÀ ACCREDITATI SUL SUO CONTO CORRENTE APERTO PRESSO LA NS. FILIALE.</p> <p>IL DETTAGLIO DELL'OPERAZIONE LE SARA' RIPORTATO NELLA CONTABILE RIEPILOGATIVA DEL PERIODO DI RIFERIMENTO.</p>		
<p style="text-align: right;">Distinti saluti BANCA CASSE RIUNITE (firma)</p>		
<p>BONIFICO DI € N. OPERAZIONE O.C. (Ordinativo Cliente) DATA ORDINE RICEVIAMO DA (Azienda debitrice)..... A FAVORE DI (Azienda creditrice) O.C. (motivo del pagamento).....</p>		

accredito: v. accreditare, operazione contabile con la quale si segna a credito una somma (si fa un accredito. Contrario: addebito).

Un modulo autentico della Banca.

10. CONTRATTI

I contratti indicano le **condizioni** e i **vincoli** normativi a cui sono sottoposti i contraenti. Presentano l'intersezione di vari linguaggi specialistici (principalmente il linguaggio commerciale e giuridico) all'interno di un'unica microlingua. Troverai due esempi nel libro:

▶▶▶ sezione: **DVDEST 2.3.3.5**
 scheda: **Contratti fieristici**
 sezione: **Lavoro**
 UA: **3.1.4 Il contratto di lavoro**

11. APPUNTAMENTI D'AFFARI

▶▶▶ sezione: **Taccuino**
 UA: **2.4.1 Viaggi di lavoro**
§ Rimborsi spese. Un fac-simile di modulo per la richiesta di rimborso (nei Documenti)

11.1 Richiesta di appuntamento: il potenziale Cliente **richiede appuntamento al Venditore.**

Egregio dott. Wilhelmer,

La ringrazio dell'invio del Vs. recente listino, che ha ricevuto tutta la mia attenzione. Le comunico che la nostra Direzione generale è interessata ai Vs. articoli e che gradirei prendere contatto con Voi per una dimostrazione in occasione della prossima Fiera del Levante.

Colgo dunque l'occasione per chiederLe cortesemente di fissarmi un appuntamento. Se la data è di Sua convenienza, suggerisco di incontrarci il primo giorno di fiera, l'8 marzo, preferibilmente intorno alle ore 14.00.

Le sarei grato di volermi inviare al più presto un Suo cortese riscontro.

Con i migliori saluti.

Alessandro Gaudi
Direttore Ufficio Vendite

11.2 Concessione di appuntamento: il Venditore **concede l'appuntamento**

Egregio Signor Gaudi,

In riferimento alla Sua cortese richiesta del 15 gennaio scorso, Le confermo la ns. piena disponibilità ad effettuare una dimostrazione specifica dei ns. macchinari durante la Sua visita alla Fiera del Levante l'8 marzo prossimo.

Le propongo di incontrarci presso il nostro padiglione n. 212, settore B, alle ore 14.30.

Le sarei grato di voler confermare l'appuntamento appena possibile.

Con i migliori saluti.

Franz Wilhelmer
Titolare

11.3 Conferma di appuntamento: il potenziale Cliente **conferma l'appuntamento**

Egregio Dottor Wilhelmer,

Con riferimento alla Sua lettera del 18 gennaio u.s., ho il piacere di confermarLe la mia presenza all'appuntamento in oggetto.

Nell'attesa di incontrarLa, La prego di gradire i miei più distinti saluti.



12 PRENOTAZIONI E PREVENTIVI

12.1 Alberghi. Ricevere e rispondere a richieste di prenotazione via e-mail e modulistica, vedi sezione 2.4 Viaggi di lavoro, UA 2.4.2 Prenotazioni, § Prenotare alberghi; e § Scheda di prenotazione alberghiera, nei Documenti.

12.2 Servizi. Richiesta di servizi congressuali.

Spettabile Agenzia,

Vorremmo prenotare per due nostri dirigenti le attrezzature necessarie alla proiezione di file audio e video da PC per una sala della capienza di circa 200 posti.

I suddetti dirigenti svolgeranno una serie di interventi al Convegno su "Commercio Equo e Solidale" che si terrà il 16-18 settembre prossimi a Parma.

Vogliate inviarci al più presto un preventivo di spesa, inclusa l'assistenza tecnica durante la manifestazione.

Cordiali saluti.

- A. Dall'audio alla parola scritta. ►►► DVDAUDIO 2.5.3 Catering aziendale, § Telefonata 1**
Sei la segretaria di Luisa Betti: trasforma la telefonata della sig.ra Betti in una lettera di richiesta di servizi catering.
- B. Dal fax alla lettera commerciale. ►►► DVDSIM 2.3.3.12 Organizzare servizi congressuali, § Consegne per il Gruppo 1,** e trasforma il fax contenente una offerta di servizi di traduzione in una lettera circolare.

V VERIFICHE

A. Riscrivi questa lettera rispettando l'uso della maiuscola, la punteggiatura e il formato della lettera commerciale.

spett ditta geosolar via di maggio 21 48100 ravenna spettabile ditta con riferimento alla vostra cortese lettera del 20 aprile scorso nella quale ci richiedete un catalogo e un listino prezzi aggiornato dei nostri prodotti siamo lieti di inviarvi in allegato quanto richiesto come avrete modo di rilevare i nostri prodotti ecologici sono fra i più innovativi e sostenibili presenti sul mercato ci auguriamo che le nostre condizioni siano di vostro gradimento e con l'occasione porgiamo i nostri migliori saluti alda orsini direttore area vendite allegati 2 AO/nr

B. Riordina le varie parti di questa lettera e aggiungi tutte le altre parti mancanti, dall'intestazione agli allegati.

- Cordiali saluti.
- Spettabile C.O.R.A.L.,
- Vogliate inviare conferma della ricezione.
- Vi inviamo in allegato assegno bancario n. 00-7-6132 della Cassa di Risparmio di Reggio Emilia di Euro 1.200,00 a saldo della Vostra fattura n. 40-01 del 4 settembre scorso.

C. Abbina gli atti linguistici alle rispettive forme, come nell'esempio. È possibile più di un abbinamento.

ATTI LINGUISTICI	FORME
Fare una richiesta cortese, invitare a fare	Vi preghiamo di spedirci...
Ringraziare	Gradiremmo ricevere...
Salutare (prendere commiato)	Distinti saluti.
Esprimere sentimenti positivi (piacere, speranza, gratitudine)	Con riferimento a...
Esprimere sentimenti negativi (lamentarsi, insoddisfazione, irritazione, dispiacere)	...siamo disposti ad accordarVi...
Esprimere sentimenti neutri (sorpresa)	... e pertanto Vi ringraziamo,...
Allegare	PregandoVi di spedirci...
Esprimere la conoscenza di un fatto, informare di qualcosa	...ci è gradito poterVi conferire un ordine per
Esprimere una opinione	Confermiamo le seguenti condizioni
Informare dell'invio di qualcosa	Siate certi che provvederemo
Esprimere un'intenzione/proposito di fare	...ci auguriamo di essere favoriti ancora...
Esprimere disponibilità	Vi rimettiamo in allegato...
Portare qualcosa all'attenzione di qualcuno	Sicuri che sarete pienamente soddisfatti...
Scusarsi	Siamo lieti di informarVi che...
Rassicurare	Siamo certi che il carico...
Informare qualcuno di un fatto	Siamo sorpresi di notare che...
Confermare	Ringraziamenti.
Esprimere disponibilità a fare	Troverete in allegato...
Proporre di fare	Abbiamo il piacere di informarVi che...
	Abbiamo il piacere di rimettervi...
	Gradiremmo conferma della ricezione.
	Vi ringraziamo della Vostra lettera...
	Vi saremmo grati di fornirci informazioni...
	Vi assicuriamo che...
	...ci risulta che...
	...riteniamo che...
	Siamo spiacenti di...
	Con nostro vivo disappunto abbiamo rilevato che...
	Vogliate pertanto farci pervenire...
	Vi facciamo notare che...
	Le propongo di incontrarci...
	Vogliate provvedere con urgenza all'invio di...
	Ci scusiamo per...
	Siamo molto spiacenti di apprendere che ...
	Vi preghiamo di scusarci per...
	Vi assicuriamo che...
	Vi informiamo che...
	Vogliate comunicarci se...
	Vi preghiamo di volerci comunicare se...
	...contiamo di affidarVi la spedizione...
	Vi confermiamo che...
	...saremo lieti di fornirvi...
	Siamo disposti a...
	Ci preghiamo informarLa che...
	...cordialmente Vi ringraziamo.

D. Lavorate in due, Tu e la tua Segretaria/il tuo Segretario.

La ditta Wu Fashion di Hong Kong parteciperà a una sfilata di moda che avrà luogo a Roma sulla scalinata di Piazza di Spagna. La Wu Fashion ha richiesto la collaborazione di uno studio di riprese video (tecnico videografo: Sig. Elia Bencini, Insekt Studio, Piazzale Clodio 102, 00100 Roma) e di un fotografo freelance (Sig. Walter Bauer, Agenzia FotoArte, Piazza Vittorio Emanuele 4 interno B, 00100 Roma). Detta una lettera in cui:

- scrivi all'attenzione della videografa, con una copia per conoscenza al fotografo;
- rispondi a una circolare pubblicitaria che la Insekt ti ha inviato il 10 novembre scorso;
- richiedi un preventivo della Insekt;
- comunichi data, ora e luogo della sfilata;
- chiudi la lettera dicendo che attendi una veloce risposta e dando la tua disponibilità a fornire ulteriori informazioni;
- ti firmi come direttore delle Relazioni Esterne;
- allegghi un DVD dei modelli che parteciperanno alla sfilata.