

## 5 La corrispondenza commerciale

### SEZIONE 5 CORRISPONDENZA COMMERCIALE

#### 5.4 LA POSTA ELETTRONICA

#### 5.3 IL FAX E IL TELEX

#### 5.2 LA LETTERA CIRCOLARE

#### 5.0 LA CORRISPONDENZA COMMERCIALE

##### 5.0.0 LA CORRISPONDENZA COMMERCIALE: UNA VISIONE D'INSIEME

##### 5.0.1 INTESTAZIONE, DATA, INDIRIZZO DEL DESTINATARIO, FIRMA E SIGLE

##### 5.0.2 IL CORPO CENTRALE DEL MESSAGGIO

##### 5.0.3 CODICI, SIGLE E ABBREVIAZIONI COMMERCIALI

#### 5.1 LA LETTERA COMMERCIALE POSTALE

##### 5.1.1 MODELLI DI LAYOUT DELLA LETTERA COMMERCIALE

##### 5.1.2 ELEMENTI COSTITUTIVI DELLA LETTERA COMMERCIALE

##### 5.1.3 COME INTESTARE UNA BUSTA

##### 5.1.4 REGOLE ORTOGRAFICHE E SIMBOLI DI PUNTEGGIATURA

##### 5.1.5 MODELLI DI LETTERE COMMERCIALI

#### DETTAGLIO SEZIONE 5.1.5. MODELLI DI LETTERE COMMERCIALI

##### 1 Listini, cataloghi e campioni

- 1.1 Richiesta: il Compratore richiede un catalogo al Venditore
- 1.2 Richiesta: il Compratore richiede campioni al Venditore e avvisa di un ordine di prova
- 1.3 Invio: Il Venditore invia il materiale richiesto e specifica le condizioni di pagamento

##### 2 Ordini (richiesta, conferma dell'ordine)

- 2.1 Richiesta: il Compratore ordina la merce al Venditore e specifica il tipo di trasporto desiderato.
- 2.2 Conferma dell'ordine: Il Venditore spedisce la merce, specificando le condizioni di vendita (prezzi, garanzie di origine, imballaggio, consegna, assicurazione, modalità di pagamento)

##### 3 Spedizioni e pagamenti (invio/ricevimento)

- 3.1 Invio della merce: l'Avviso di spedizione del Venditore
- 3.2 Ricevimento della merce: l'Avviso di ricevimento del Compratore, che allega il pagamento.
- 3.3 Invio del pagamento: il Compratore informa il Venditore di aver provveduto al pagamento tramite bonifico.
- 3.4 Invio del pagamento: il Compratore informa il Venditore di aver provveduto al pagamento tramite assegno
- 3.5 Ricevimento del pagamento: il Venditore avvisa il Compratore di aver ricevuto il pagamento e rispedisce la fattura quietanzata

##### 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".
- 4.2 Risposta positiva di "C"
- 4.3 Risposta negativa di "C"

##### 5 Reclami e Solleciti

- 5.1 Irregolarità nella fornitura: il Compratore invia un reclamo al Venditore.
  - 5.1.1 Per merce danneggiata
  - 5.1.2 Per merce sbagliata
- 5.2 Ritardo nella consegna della merce: il Compratore invia un reclamo al Venditore e avverte del possibile annullamento dell'ordine
- 5.3 Risposta a un reclamo
  - 5.3.1 Reclamo giustificato

##### 5.3.2 Reclamo non giustificato

##### 5.4 Solleciti di pagamento

##### 5.4.1 Primo sollecito

##### 5.4.2 Secondo sollecito

##### 6 Trasporti (richiesta, esecuzione)

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

##### 7 Assicurazione della merce (richiesta, esecuzione)

- 7.1 Richiesta: il Compratore richiede una polizza di assicurazione a una Agenzia di assicurazioni
- 7.2 Esecuzione: l'Agenzia di assicurazioni conferma l'esecuzione dell'assicurazione e invia la polizza al Compratore

##### 8 Rappresentanze

- 8.1 Domande: una società di importazioni richiede la rappresentanza esclusiva a una ditta italiana
- 8.2 Offerte: La ditta offre la rappresentanza alla società di import-export e specifica le condizioni

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

##### 10 Contratti

##### 11 Appuntamenti d'affari

- 11.1 Richiesta di appuntamento: il potenziale Cliente scrive al Venditore
- 11.2 Concedere appuntamenti: il Venditore risponde
- 11.3 Confermare appuntamenti: il potenziale Cliente conferma l'appuntamento

##### 12 Prenotazioni e preventivi

- 12.1 Alberghi
- 12.2 Servizi