

a cura di *Secretary.it*

MANUALE DI SCRITTURA PER L'ASSISTENTE DI DIREZIONE

2ª Edizione



EDITORE

Fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, comma 4, della L. 22 aprile 1941, n. 633 ovvero dall'accordo stipulato tra SIAE, AIE, SNS e CNA, CONFARTIGIANATO, CASA, CLAAI, CONFCOMMERCIO, CONFESERCENTI il 18 dicembre 2000.

Le riproduzioni per uso differente da quello personale potranno avvenire solo a seguito di specifica autorizzazione rilasciata dagli aventi diritto/dall'editore.

Gli eventuali errori o imprecisioni presenti nell'opera non comportano responsabilità dell'Editore e del Curatore, che hanno posto, comunque, la massima cura nell'elaborazione dei testi e nella riproduzione dei documenti

INDICE

	Pag.
Introduzione	IX
Un manuale di scrittura professionale per assistenti di direzione	IX
Mappa mentale delle risorse contenute del manuale	XII
1 L'assistente di direzione e la comunicazione scritta	1
1.1 Comunicazione e scrittura professionale in azienda	1
1.2 Le regole d'oro del business writer	2
2 Dalla lettera all'e-mail e oltre...	7
2.1 Lettere: come scriverle e come spedirle.....	7
2.1.1 In posta	13
2.2 La posta elettronica	13
2.3 Oltre l'e-mail: un po' di netiquette	17
2.4 PEC - Posta elettronica certificata	19
3 Esempi e modelli di scrittura aziendale	21
3.1 Comunicazioni interne.....	21
3.1.1 In bacheca.....	23
Annuncio inserimento di un nuovo assunto	23
Annuncio termine della collaborazione.....	24
Comunicazione chiusura per ferie.....	25
3.1.2 Procedure	26
Comunicazione di procedura manutenzione pc.....	26
Comunicazione procedura amministrativa	27
3.1.3 Riunioni	28
Convocazione riunione generale	28
Convocazione di CDA	29
Esempio di convocazione assemblea soci.....	30
Invito a meeting	31
Schema per verbale di riunione	33
3.1.4 Per la gestione del personale	34
Risposta a domanda di assunzione	35
Esempio di esito negativo colloquio	36
Lettera di assunzione a tempo determinato	37
Lettera di assunzione a tempo indeterminato	39

	Pag.
Proroga contratto a termine	41
Comunicazione superamento periodo di prova	42
Comunicazione raggiungimento qualifica	43
Comunicazione passaggio di livello	44
Comunicazione incremento retributivo	46
Comunicazione Bonus Una tantum	47
Comunicazione trasferimento sede	48
3.1.5 Moduli.....	49
Ricevuta consegna lettere	49
Richiesta interventi di manutenzione	50
Modulo regali natalizi.....	50
Domanda di lavoro	51
Richiesta di partecipazione a congresso	57
Rimborso biglietti di viaggio	59
Nota spese.....	60
Consenso per il trattamento di dati sensibili	63
3.2 Comunicazioni esterne.....	64
3.2.1 Comunicazioni relative all'organizzazione dell'azienda.....	65
Modifica denominazione sociale.....	65
Spostamento sede sociale.....	66
Apertura nuova filiale.....	67
Costituzione società	68
Fusione società	69
Potenziamento consegne prodotti.....	70
Invio rapporto annuale	71
3.2.2 Comunicazioni commerciali.....	72
Richiesta depliant	72
Invio nuovo catalogo prodotti e listino	73
Invio materiale informativo.....	74
Esempio di presentazione nuovi prodotti	75
Esempio di invio card sconti speciali.....	76
Ringraziamento per opportunità di networking e offerta speciale ..	77
Invito a convegno	78
Invito a convegno (a pagamento)	79
Esempio di offerta (atti convegno)	80
Partecipazione a fiera	81
Accordo barter	82
3.2.3 Ordini.....	84
Ordine materiale.....	84
Ordine supplementare	85
Risposta a richiesta d'ordine.....	86
Rifiuto d'ordine	86
Annullamento ordine	87
Reclamo relativo a mancato rispetto termini consegna	88

	Pag.
3.2.4 Contratti.....	89
Disdetta contratti	89
3.2.5 Pagamenti	91
Rettifica condizioni di pagamento.....	91
Invio fattura e modalità pagamento.....	92
Invio fattura proforma.....	93
Errata fatturazione.....	94
Comunicazione pagamento.....	95
Risposta alla comunicazione pagamento.....	96
Lettera compensazione.....	97
Solleciti pagamento	98
Risposta a sollecito pagamento.....	101
Risposta a sollecito e richiesta pagamento diversificato	102
Esempio secondo sollecito	103
Avviso ricorso vie legali	103
3.2.6 Banche	104
Comunicazione bonifico.....	104
Richiesta estinzione conto corrente	105
Presentazione Ri.Ba.	107
Ritiro Ri.Ba.	108
Respinta Ri.Ba.	109
3.2.7 Assicurazioni.....	110
Denuncia sinistro.....	110
Disdetta assicurazione.....	111
3.2.8 Viaggi	112
Conferma prenotazione hotel	112
Garanzia prenotazione	113
Disdetta prenotazione.....	114
Richiesta visto.....	115
Lettera di invito ai fini del rilascio di visto di affari.....	116
3.2.9 Varie.....	117
Richiesta partecipazione alla gara	117
Incarico professionale.....	119
4 Cerimoniale e protocollo	121
<i>Introduzione</i>	<i>121</i>
4.1 Auguri.....	121
4.2 Condoglianze, necrologi	124
4.3 Congratulazioni.....	126
4.4 Inviti.....	128
4.5 Partecipazioni	130
4.6 Ringraziamenti	131

	Pag.
4.7 Telegrammi.....	132
5 Scrittura professionale e carriera	135
5.1 Come scrivere il curriculum vitae.....	135
5.1.1 La forma e lo stile del curriculum vitae	135
5.1.2 Le aree tematiche del curriculum vitae.....	138
5.2 Cv di un'assistente di direzione.....	147
5.2.1 Scrivere la lettera di accompagnamento.....	148
5.2.2 Lettera di autocandidatura per assistente di direzione	150
5.2.3 Lettera di risposta ad inserzione per assistente di direzione	151
5.3 Self-marketing	152
5.4 La lettera di dimissioni	154
5.5 Richiesta ferie e permessi.....	157
6 Distillato di lingua italiana	159
6.1 Alcuni peccati della lingua in azienda	160
6.2 Il linguaggio scritto	166
7 Scrivere in inglese	175
<i>Introduzione</i>	175
7.1 English Letter.....	176
7.2 Formule ed esempi	181
7.2.1 Meeting: formule tipo	181
Convocazione Conference Call.....	182
Convocazione CDA.....	183
Convocazione assemblea straordinaria dei soci	184
Invio minute riunione e richiesta follow up mansioni	185
Esempio di invito a convention.....	186
Esempio di iscrizione a conferenza	187
Conferma partecipazione ad un evento (a pagamento).....	188
Richiesta partecipazione evento e ulteriori info	189
Rimborso spese per conferenza annullata	190
Declino invito a partecipare ad una gara	192
7.2.2 Richiesta di informazioni : formule tipo	192
Invio brochure	193
7.2.3 Ordini: formule tipo	194
Ordine materiale.....	195
Ordine	196
Richiesta revisione termini di consegna	197
7.2.4 Reclami: formule tipo	199

	Pag.
Esempio di reclamo.....	200
7.2.5 Solleciti pagamento: formule ed esempi	202
Es. first reminder	202
Es. second reminder	203
Es. third reminder.....	204
Es. last reminder	205
7.2.6 Comunicazione assistenza tecnica	206
Esempio	206
7.2.7 In viaggio	207
Prenotazione hotel	207
Comunicazione per Consolato	208
Richiesta di invitation letter for VISA.....	209
Invitation letter for VISA	210
7.2.8 Special situation	211
E-mail di ringraziamento.....	211
Condoglianze.....	212
Esempio di CV in inglese	213
Cover letter	214
7.3 Spunti di comunicazione interculturale nella lingua scritta.....	215
8 L'archivio digitale	219
<i>Introduzione</i>	219
8.1 Le regole d'oro dell'archiviazione	220
8.2 Dal cartaceo al digitale	221
9 La comunicazione 2.0 e i social network	223
9.1 Assistenti di direzione e social network.....	223
9.1.1 Le Reti Sociali online	223
9.1.2 I Social Network nell'organizzazione.....	226
9.1.3 Strategia social	227
9.2 Strumenti, consigli e servizi utili	232
9.2.1 Trasferire File.....	233
9.2.2 Inviare e-mail.....	234
9.2.3 Sondaggi	236
9.2.4 E-learning	238
9.2.5 Altri servizi utili	239
10 L'organizzazione di eventi.....	241
10.1 Pianificazione, organizzazione, gestione degli eventi	241
10.1.1 Il laboratorio degli eventi	242

	Pag.
10.1.2 Gli obiettivi e i criteri di misurazione dell'evento	243
10.1.3 La creatività negli eventi.....	245
10.1.4 Il valore dei partecipanti.....	246
10.1.5 La fase della pianificazione	247
10.1.6 La logistica	248
10.1.7 Il piano economico	251
10.1.8 I criteri strategici e operativi nella selezione della destinazione e della location.....	252
10.1.9 La richiesta di preventivo	253
10.1.10 Il sopralluogo.....	254
10.1.11 La ristorazione	257
10.1.12 Gli spazi e gli allestimenti	258
10.1.13 La selezione di speaker e testimonial	258
10.1.14 L'accoglienza.....	259
10.1.15 I trasporti e i trasferimenti	260
10.1.16 La previsione dei rischi nella gestione degli eventi	260
10.2 Modelli di e-mail per l'organizzazione di eventi	265
E-mail a portineria	265
E-mail alla segretaria dell'ospite per prenotazione alberghi.....	266
E-mail per servizio pick up	267
E-mail a servizio di catering	268
E-mail alla segretaria dell'ospite per conferma prenotazione albergo ..	268
E-mail alla segretaria dell'ospite per conferma pick up	269
10.3 Modelli di Menù.....	270
10.4 Servizi web per l'organizzazione di eventi.....	275
10.4.1 Organizzare gli eventi usando gli strumenti del web	275
10.4.2 Eventbrite	275
10.4.3 Meetup	277
10.4.4 Plannify	278
<i>Manuale dell'utente</i>	287