

CONTENTS / INDICE

Introduction	10
Introduzione	11
1. GETTING STARTED	14
1. Un primo approccio	15
1.1. How to organise an e-mail	20
1.1. Come organizzare il proprio messaggio di posta elettronica	21
<i>Practice - Capital letters</i>	26
2. THE WORKPLACE	30
2. Al lavoro	31
2.1. Requesting product interest	30
2.1. Interesse per dei prodotti	31
2.2. Transfer to a new location	32
2.2. Trasferimento presso una nuova sede	33
2.3. Warning to an employee	34
2.3. Richiamo ad un dipendente	35
<i>Practice - You Find a similar meaning / Reading /</i>	
<i>Understanding a text</i>	38

3. JOBS / WORK	42
3. Un posto di lavoro	43
3.1. Looking for and asking for work	42
3.1. Cercando lavoro	43
3.2. Applying for work details and an application form:	46
3.2. Come presentare domanda per un lavoro, dettagli e modulo	47
3.3. Accepting a job	46
3.3. Accettare un'offerta di lavoro	47
3.4. Requesting a reference	48
3.4. Richiesta di referenze	49
3.5. Refusing the offer of employment:	50
3.5. Rifiutare un'offerta di lavoro	51
<i>Practice - Reading and understanding: E-mail and the future</i>	52
4. TRADE AND TRADING	56
4. Il commercio	57
4.1. Asking for catalogues and price lists.	56
4.1. Richiesta di cataloghi e listini prezzi	57
4.2. Asking for details of a product range	58
4.3. Placing a first order	58
4.2. Richiesta di dettagli riguardo una gamma di prodotti	59
4.3. Emissione di un ordine	59
4.4. Acknowledging receipt of goods and services	60
4.4. Attestazione/conferma ricezione beni e servizi	61
4.5. Advising of inability to supply	62
4.5. Informare dell'impossibilità di erogare una fornitura	63
<i>Practice - Increase your vocabulary 1 and 2</i>	62
5. CUSTOMER CARE-SERVICE	66
5. Servizio assistenza clienti	67
5.1. Customer care	66
5.1. Servizio clienti	67
5.2. Assistance	68
5.2. Assistenza	69
5.3. Giving instructions	68
5.3. Fornire istruzioni	69
5.4. Praising customers (service supplier)	70
5.4. Encomiare i clienti (fornitori di servizi)	71
<i>Practice - Increase your vocabulary: Communication with customers</i>	72

6. COMPLAINTS	74
6. Lamentele	75
6.1. A complaint about a product	76
6.1. Lamentele relativamente ad un prodotto	77
6.2. A complaint about a service	78
6.2. Lamentele relativamente ad un servizio	79
6.3. A complaint about payment	80
6.3. Lamentele relativamente ad un pagamento	81
6.4. A complaint about an order	80
6.4. Lamentele relativamente un ordine	81
6.5. Advising of an error	82
6.5. Mettere al corrente di un errore	83
<i>Practice - Vocabulary 1 and 2</i>	84
7. MEETINGS AND MEMOS	86
7. Riunioni e avvisi (memos)	87
7.1. Arranging a meeting	86
7.1. Organizzare una riunione	87
7.2. Change of advertising media	88
7.2. Cambio nei mezzi pubblicitari usati	89
7.3. Product report	90
7.3. Rapporto in merito ad un prodotto	91
7.4. Staff notice	90
7.4. Avviso per staff	91
7.5. Notice of absence	92
7.5. Avviso per assenza	93
7.6. Postponing a meeting	92
7.6. Spostamento di una riunione	93
8. BANKING AND PAYMENTS	94
8. Operazioni bancarie e pagamenti	95
8.1. Requesting credit facilities	94
8.1. Richiesta credito	95
8.2. Asking for a banker's reference	96
8.2. Richiesta di una referenza bancaria	97
8.3. Requesting settlement of an overdue invoice	98
8.3. Richiesta di pagamento per una fattura inviata da tempo	99
<i>Practice - Vocabulary</i>	100

9. INTERNATIONAL BUSINESS	102
9. Attività commerciali a livello internazionale	103
9.1. Confirming travel arrangements	102
9.1. Confermare programmi di viaggio	103
9.2. Accommodation	105
9.2. Sistemazione	105
9.3. Cancelling a previous booking	106
9.3. Cancellare una prenotazione	107
9.4. A company memo to all staff members concerning a trade fair	108
9.4. Un avviso inviato dall'azienda al personale interessato in merito alla prossima fiera	109
9.5. An informal-mail from the General Manager to the Marketing Director concerning an International Trade-Fair	110
9.5. Una e-mail informale dal direttore generale al direttore marketing riguardo la fiera	111
<i>Practice - Vocabulary: Transport and business accommodation</i>	112
10. INVITATIONS	116
10. Inviti	117
10.1. Invitations	116
10.1. Inviti	117
10.2. Refusing to attend a meeting or event	120
10.2. Rifiutare un invito ad un evento o ad una riunione	121
10.3. Polite refusal to donate funds	122
10.3. Rifiutare una donazione educatamente	123
Find the right phrase! / Trova la frase giusta!	125
Answer key / Risposte	129