

# ITALIANO COMMERCIALE

## Conversazione

### DIALOGO: PRIMI CONTATTI

- Buongiorno. Sono Franco Casadei dell'ufficio import/export della società Galati & Galati. Vorrei parlare con il Vostro direttore, il dottor Gisuseppe Verdi, per favore.
- un momento per favore...
- Giuseppe Verdi, buongiorno, con chi parlo?
- Sono Franco Casadei dell'ufficio import/export della società Galati & Galati.
- Good morning. This is Franco Casadei from import/export department. I'm calling on behalf of Galati & Galati. I'd like to talk with your director, dott. Giuseppe Verdi, please.*
- One moment, please*
- Giuseppe Verdi, Good afternoon.- Who's calling?*
- This is Franco Casadei from import/export department. I'm calling on behalf of Galati & Galati. I'd like to know whether I*

Vorrei sapere se spedire i computer ordinati alla fiera di Bologna con l'assicurazione oppure preferisce uno sconto sul prezzo.

*should deliver the computers you ordered at the trade fare in Bologna with insurance or you'd rather have a discount on the price.*

-Sì grazie, preferisco lo sconto sul prezzo.

*- yes, please, I prefer the discount on the price.*

-Bene, allora parlo con l'ufficio contabilità e le spedisco la fattura al più presto.

*-Fine, then I'll talk with our accounts department and I'll dispatch the invoice as soon as possible.*

-Grazie e arrivederci.

*-Thank you, goodbye*

-Grazie a Lei. A presto.

*-Thank you, Hear from you soon.*

-Pronto!

*-Hello!*

- Pronto! Chi parla?

*-Hello! who is speaking?*

- Sono il Dottor Mario Galassi della società Galassi & Co.

*-It's Mr Mario Galassi, on behalf of the Galassi & Co. company.*

Vorrei parlare col dottor Francesco Renga.

*-I would like to talk with Mr. Francesco Renga.*

- Mi dispiace, ma il dottore é in

*-I'm sorry, but Mr. Francesco*

riunione.

*Renga is at a meeting.*

Vuole lasciare un messaggio?

*-At what time can I find him?*

-A che ora lo posso trovare?

*-At around 5p.m.*

-Alle cinque circa.

*-May I recall?*

-Posso richiamare?

*-Certainly*

-Certamente.

*-Thank you. I'll call back after 5*

-Bene, allora ritelefono dopo

*p.m.*

le cinque.

## ROLE PLAY

Simula un dialogo con un cliente al telefono con l'aiuto dei seguenti esempi

### ON THE TELEPHONE

*Could I please speak to...*

*Vorrei parlare con...*

*Would you ask him/her to call me back?*

*Può chiedergli di richiamarmi?*

*Could you please give him/her a message?*

*Gli/Le può dare un messaggio?*

*Who is calling?*

*Chi parla?*

### MEETING PEOPLE

*Pleased to meet you*

*Piacere di conoscerla*

*May I introduce you to...*

*Le presento...*

## BUSINESS WORDS

<i>il direttore</i>	manager/director
<i>la fiera</i>	trade fair
<i>l'annullamento</i>	cancellation
<i>diminuire</i>	to drop/fall
<i>l'assicurazione</i>	insurance
<i>l'ufficio contabilità</i>	accounts department
<i>l'imballaggio</i>	packaging
<i>spedire</i>	to dispatch
<i>la fattura</i>	invoice
<i>gratis</i>	free
<i>consegnare</i>	to deliver
<i>il computer</i>	computer
<i>lo sconto</i>	discount
<i>il viaggio d'affari</i>	business trip
<i>il biglietto da visita</i>	business card

## SALUTATIONS, INTRODUCTIONS AND OTHER BASIC VOCABULARY

### English

Good day

Good evening/

Hello

Hi

How are you?

How's it going?

Well, thanks.

My name is Antonella.

What's your name?

It's a pleasure/Please to meet  
you

Do you speak English?

Please

Yes/Yes, thank you.

No/No, thank you.

Maybe

### Italian

Buongiorno

Buonasera

Salve

Ciao

Come sta?

Come va?

Bene, grazie.

Mi chiamo Antonella.

Come si chiama?

Piacere/ Piacere di conoscerLa

Parla inglese?

Per favore

Sì/Sì grazie.

No/No grazie.

Forse

I don't understand.

Non capisco.

I don't know.

Non lo so.

This is Paolo Rossi.

La presento Paolo Rossi./Questo è Paolo Rossi.

How do you spell your name?

Come si scrive suo nome?

Thank you.

Grazie.

You're welcome.

Prego.

See you later. / Good bye.

Arrivederci

I work for an Internet company.

Lavoro per una società Internet.

May I have one of your business cards?

Mi può dare una carta di visita?

I like Rome very much.

Mi piace tanto Roma.

Italy is beautiful.

Italia è bella.

I went to Florence and Venice.

Sono andato/a a Firenze e Venezia.

## TELEPHONE VOCABULARY

English	Italian
To dial	Premere/ digitare
Mobile phone	Telefonino/ telefono mobile
Telephone	Telefono
Please hold	Attendere in linea
Answering machine	La segreteria telefonica
Busy	Occupata
Hello	Pronto
To call/A phone call	Chiamare/Una chiamata
Could I speak to Miss	Potrei parlare con Signorina
I will put you through to her.	Si, Le gliela passo subito.
This is Carlo speaking.	Sono Carlo.
Miss Napolitana asked me to call this morning.	La Signorina Napoletana mi ha chiesto di chiamarla stamattina.
Could you ask him/her to call me back?	Potrebbe chiederl gli/le di richiamarmi?
I will call back later.	Richiamerò più tardi.
You have reached...	Questo è...

# ***DIALOGHI***

## *Come fissare un appuntamento*

**Centralinista:** Buongiorno, Corrieri Internazionali. Mi dica.

**Paolo Rossi:** Buongiorno. Vorrei parlare con la segretaria della signora Miletta.

**Centralinista:** Un attimo prego. Mi può dire a che nome, prego?

**Segretaria:** Lia Giannoni, buongiorno.

**Paolo Rossi:** Buongiorno, signora. Sono Paolo Rossi della società Whitnash Industries. La settimana prossima sarò nella vostra zona e vorrei presentare i nuovi prodotti della mia società alla dott.ssa. Miletta. Preferirei, se possibile, un appuntamento martedì o mercoledì prossimo.

**Segretaria:** Un attimo prego, controllo l'agenda della Dott.ssa Miletta. La signora sarà disponibile alle ore 11.00 di mercoledì mattina. Le va bene?

**Paolo Rossi:** Mi va benissimo. La ringrazio.

**Segretaria:** Arrivederci e buongiorno.

## *Invito a partecipare a una riunione*

**Segretaria:** Buongiorno, parlo con il signor Paolo Rossi?

**Direttore:** Sì, sono Paolo Rossi.

**Segretaria:** Mi chiamo Roberta Bianchi e sono la segretaria del Dott. Gianni Boncompagni, responsabile delle relazioni pubbliche della Agenzia Rosselli di Milano, Italia.

**Direttore:** Ah, sì! Ci siamo incontrati il mese scorso alla fiera commerciale di Barcellona. Il Dott. Boncompagni mi ha detto che la vostra agenzia potrebbe assistere la mia società.

**Segretaria:** Esatto. Dopo quell'incontro a Barcellona il Dott. Boncompagni si è messo in contatto con numerose aziende locali che vogliono usufruire dei vostri prodotti. Una riunione è stata fissata per martedì prossimo, 10 luglio, nei nostri uffici qui a Milano. Il Dott. Boncompagni le ha già scritto per invitarla. L'ho chiamata per comunicarle l'invio di questo invito.

**Direttore:** La ringrazio. Controllerò i miei impegni sull'agenda e chiederò in ogni modo alla mia segretaria di chiamarla prima del fine settimana. Ringrazi da parte mia il dott. Boncompagni e gli dica che spero di essere all'incontro del 10 luglio prossimo. E la saluti da parte mia. **Segretaria:** Lo farò senz'altro. Grazie. Arrivederci.

**Direttore:** Arrivederci a lei.

## *Presentazione di scuse per l'assenza*

**Paolo Rossi:** Pronto. Parla Paolo Rossi.

**Bernardo Verdi:** Buongiorno, Sono Bernardo Verdi

**Paolo Rossi:** Buongiorno, dott. Verdi, come state?

**Bernardo Verdi:** Bene grazie e lei?

**Paolo Rossi:** Bene.

**Bernardo Verdi:** Senta, ho appena ricevuto il preavviso della vostra riunione per martedì prossimo.

**Paolo Rossi:** Sì, c'è qualcosa che non va?

**Bernardo Verdi:** Purtroppo sí. Devo scusarmi perché ho già preso un altro impegno: devo andare a una fiera.

**Paolo Rossi:** Allora presenterò le sue scuse. Potrebbe incaricare qualcuno al suo posto?

**Bernardo Verdi:** Ho una collega che forse potrebbe andarci. Si chiama Susanna Ruggeri. Le chiederò di chiamarla più tardi oggi.

**Paolo Rossi:** Va bene. Faccia buon viaggio!

## *Inoltro di ordinazione*

**Tina:** Floricoltura Oggi. Mi dica.

**Cliente:** Vorrei ordinare una partita di steli di Gerbera.

**Tina:** Certo. Un attimo prego. Le passo l'ufficio vendite.

**Ufficio Vendite:** Ufficio Vendite. Buongiorno. Con chi parlo?

**Cliente:** Sono Paolo Rossi della ditta Interflora. Vorrei ordinare un grosso quantitativo di steli di Gerbera.

**Ufficio Vendite:** Va bene. Di quale qualità? E quanti precisamente?

**Cliente:** Ne vorrei 200. Fate uno sconto per grandi quantitativi?

**Ufficio Vendite:** Sí, oltre le 100 unità applichiamo uno sconto del 5%.

**Cliente:** Benissimo. Le dó il mio indirizzo e i miei dati. Può dirmi poi qual'è la prima data in cui potreste consegnarmi la merce e anche che sistema di fatturazione usate?

## *Modifica di ordine*

**Cliente:** Mi passa il Dott. Carta dell'ufficio vendite per favore? Vorrei fare un cambiamento al mio ordine. Ieri ho ordinato 200 Gerbere e ne vorrei altre 100, se é possibile. Vuole che le mandi un altro buono d'ordine?

**Ufficio Vendite:** Penso sia meglio. Lo spedisca con un avviso di disdetta dell'ordine originale.

**Cliente:** Lo faró. Grazie e arrivederci.

## *Disdetta di ordine*

**Grossista:** Buongiorno. Interflora.

**Cliente:** Buongiorno. Sono Marianna Bianchi di Flora Oggi. Mi dispiace molto disturbarla ma questa settimana la mia segretaria le ha mandato l'ordine sbagliato. Le dispiace modificarlo al telefono?

**Grossista:** Certo, purché lei mi mandi un fax al piú presto con il nuovo buono d'ordine. Può darmi il numero del buono d'ordine?

**Cliente:** Sí, df23345. Gliel'abbiamo spedito solo ieri e comprende la richiesta di 200 Gerbere. Vorrei invece 100 Garofani.

**Grossista:** Ah, eccolo. Ho trovato il buono d'ordine e la fattura. Possiamo cambiare l'ordine subito. Paga domani al ricevimento della merce?

**Cliente:** Si, pagheró con un assegno come al solito. Grazie per il suo aiuto. Arrivederla.

## *Conferma ricevuta ordine*

**Telefonista:** Interflora. Buongiorno.

**Paolo Rossi:** Buongiorno. Potrei parlare con il dott. Pizzi?

**Telefonista:** Un attimo prego. Glielo passo.

**dott. Pizzi:** Buongiorno. Przzi.

**Paolo Rossi:** Buongiorno dott. Pizzi. Sono Paolo Rossi. L'ho chiamata per confermarle che abbiamo ricevuto la merce ordinata con l'ordine fg2344.

**dott. Pizzi:** I garofani?

**Paolo Rossi:** Esatto! Sono arrivati oggi. Mi aveva chiesto di confermarle l'arrivo della merce appena possibile.

**dott. Pizzi:** Ah, si. Grazie per averlo fatto.

**Paolo Rossi:** Pagheremo la fattura nei prossimi giorni a mezzo Swift.

**dott. Pizzi:** Va bene. Grazie della telefonata. Arrivederla.

**Paolo Rossi:** Arrivederla.

## VOCABOLARIO

Organigramma	Organizational structure
Consiglio di amministrazione	Board of Directors
Direzione commerciale marketing	Marketing and Commercial
Segreteria commerciale marketing	Marketing and Commercial Secretary
Direzione tecnica	Technical Department
Amministrazione e Gestione Personale	Human Resources Department
Vendite	Sales Department
Presidente	Chairman
Amministratore delegato	Managing director
Auditing interno	Internal Auditing
Direttore Amministrazione Finanza e	Head of the Finance and Auditing
Direzione Strategie e sviluppo	Strategies and development
Direzione legale e societario	Legal and Corporate Affairs
Direzione Risorse umane e Organizzazione	Human Resources and Organization
Direzione sistemi informativi	Information system department
Direzione Comunicazioni e relazioni estere	Communications and PR department
Direzione approvvigionamenti	Purchasing department

Direttore centrale operativo	Central director of operations
Direzione generale	General Manager
Assicurazione qualità	Quality control Department
Acquisti	Purchasing Department
Magazzino	Stock
Amministrazione	Administration
Personale	HR
Gestione ordine clienti	Customer Care/Service