

# **English** **For Business** **WRITING**

---

**di Nick Brieger**

**ZANICHELLI** Collins

## **Nota sull'autore**

Dopo una prima laurea in Giurisprudenza e un M.A. in Linguistica applicata, i primi anni della carriera di **Nick Brieger** lo vedono impegnato nel campo della formazione linguistica e della preparazione all'insegnamento in Europa occidentale e orientale. Negli anni Ottanta ha lavorato con insegnanti e formatori allo sviluppo di programmi di potenziamento delle competenze comunicative per manager in Polonia, Ungheria, Russia, Ucraina e Georgia. Negli anni Novanta, con lo spostamento del fulcro dell'attività economica mondiale verso l'Asia, ha lavorato a programmi per lo sviluppo delle competenze linguistiche di chi intendeva perseguire una carriera internazionale. Negli ultimi anni ha lavorato alla comunicazione, al team building e a programmi di formazione interculturale con una serie di importanti organizzazioni internazionali operanti nel pubblico e nel privato. Oltre a queste attività di formazione, è autore di oltre 20 volumi sulla lingua, sulla comunicazione e sulla cultura.

## Sommario

**Introduzione** 6

### Sezione 1 Chi mi legge?

Unità 1 Scegliere la giusta quantità di informazioni 9  
Unità 2 Scegliere il giusto livello di tecnicità 16  
Unità 3 Progettare un documento 22

### Sezione 2 Quale struttura e quale organizzazione per il mio documento?

Unità 4 Schema per un'e-mail o per una lettera 28  
Unità 5 Connettivi 1: collegare i periodi 35  
Unità 6 Connettivi 2: struttura dei periodi 42

### Sezione 3 Quale tono per chi mi legge?

Unità 7 Riconoscere e utilizzare il tono 49  
Unità 8 Variare il tono con parole ed espressioni 57  
Unità 9 Variare il tono utilizzando struttura e lunghezza dei periodi 63

### Sezione 4 Quale linguaggio per il mio documento?

Unità 10 Per cominciare: saluto, presentazione e riferimenti 71  
Unità 11 La parte centrale: segnalare le intenzioni 78  
Unità 12 Concludere: passi successivi, pre-chiusura e congedo 85

### Sezione 5 Come scrivere in maniera efficace?

Unità 13 Scrivere con chiarezza e semplicità 92  
Unità 14 Scrivere in maniera trasparente 99  
Unità 15 Scrivere con rapidità 106  
Unità 16 Editing e correttezza: verificare e correggere la lingua 113

## Sezione 6 Come combino insieme il tutto?

Unità 17	Best practice 1: le e-mail	120
Unità 18	Best practice 2: i report aziendali	128
Unità 19	Best practice 3: i verbali	134
Unità 20	Best practice 4: business writing	140
<b>Appendice 1</b>	Espressioni chiave per lettere ed e-mail di lavoro	149
<b>Appendice 2</b>	Collegare parole e frasi	155
<b>Appendice 3</b>	Reporting verbs	157
<b>Appendice 4</b>	Documenti di esempio	160
<b>Appendice 5</b>	Glossario	175
<b>Appendice 6</b>	Soluzioni	193

# Introduzione

*English for Business: Writing* ti aiuterà a scrivere documenti di lavoro in maniera più efficace.

Puoi utilizzare *Writing*:

- come un corso di autoapprendimento
- come materiale supplementare per un corso di comunicazione d'impresa o di business English.

*Writing* ti aiuterà a sviluppare **conoscenze** e **competenze** nel business writing. Il volume è diviso in due parti principali:

- 1 gli elementi di un **documento efficace**
- 2 un metodo di **scrittura efficace**.

Il punto di partenza della prima parte sono gli elementi chiave per la redazione di un documento persuasivo, sia esso un'e-mail, un report o un verbale di riunione. La seconda parte ti aiuterà a essere più efficiente scrivendo in modo più chiaro e semplice e con maggiore rapidità.

*Writing* contiene 20 unità organizzate in sei sezioni:

- 1 Chi mi legge?
- 2 Quale struttura e quale organizzazione per il mio documento?
- 3 Quale tono per chi mi legge?
- 4 Quale linguaggio per il mio documento?
- 5 Come scrivere in maniera efficace?
- 6 Come combino insieme il tutto?

In fondo al volume si trovano:

- le appendici
- un glossario – che evidenzia le parole più difficili di ciascuna unità fornendo definizioni e ulteriori esempi tratti dal *Collins COBUILD Advanced Dictionary*
- le soluzioni – che forniscono modelli di risposta per gli esercizi.

## Struttura delle Unità

Ciascuna delle 20 unità di *Writing* si concentra su un aspetto particolare del business writing. Allo scopo di sviluppare le tue conoscenze e competenze, ogni unità fornisce:

- un'introduzione a uno degli aspetti della scrittura, che ne spiega e ne dimostra l'importanza nell'ambito del business writing
- attività per esercitarsi in quel particolare aspetto del business writing.

Ciascuna unità contiene una breve **nota di carattere culturale**, per accrescere la consapevolezza della dimensione internazionale della comunicazione: questo ti aiuterà a capire l'influenza dell'ambiente culturale sul tuo approccio alla scrittura.

## Come usare *Writing*

Ci sono tre modi per usare questo libro:

- 1 seguendo le unità da 1 a 20
- 2 scegliendo dal Sommario (come insegnante o studente) le unità che rispondono alle tue particolari esigenze di apprendimento
- 3 servendoti dell'Unità 20 per valutare le tue esigenze di apprendimento.

## Suggerimenti di studio

Per semplicità di fruizione, tutte le unità seguono la stessa struttura. Si raccomanda di seguire i seguenti passaggi quando si affronta ciascuna unità:

- leggere per intero la prima sezione, che illustra un aspetto della scrittura e ne dimostra l'importanza nel business writing
- svolgere le attività pratiche
- confrontare le proprie risposte con le soluzioni
- rivedere e ripassare regolarmente ciò che si è imparato.

## 1 Scegliere la giusta quantità di informazioni

*I'm sorry I wrote you such a long letter; I didn't have time to write a short one.*

– Blaise Pascal (teologo e matematico francese)

Il primo passo nella stesura di un documento è la scelta dei contenuti. Per farlo in maniera efficace, poniti le seguenti domande:

- 1 Di quante informazioni ha effettivamente bisogno il lettore?
- 2 Se sei tu a richiedere informazioni, la tua richiesta è abbastanza concisa da permettere al lettore di sapere come rispondere?
- 3 Se stai fornendo informazioni, il tuo messaggio è preciso e facile da recepire?

Il **corretto uso della lingua** è solo uno degli elementi che concorrono a una scrittura efficace: bisogna riflettere su quali siano le **informazioni adeguate** da inserire nel documento che si scrive.

Quando si redigono documenti di carattere professionale è facile introdurre più informazioni del necessario. Per esempio, quando uno specialista comunica con un non specialista può sovrastimare le informazioni di cui quest'ultimo ha bisogno, oppure può essere portato a voler mostrare la propria competenza fornendo una risposta molto esauriente quando sarebbe stata meglio una risposta sintetica. Perciò, è importante dedicare del tempo a **pianificare** i contenuti del nostro scritto prima di cominciare, e provvedere a una **revisione** dopo aver completato una prima bozza.

La comunicazione scritta richiede molta più pianificazione (prima) e revisione (dopo) rispetto a quella orale. Quando si parla si può verificare la comprensione da parte dell'ascoltatore attraverso la sua reazione. Quando si scrive, tale reazione è meno immediata, poiché la comunicazione scritta ha bisogno di tempo.

Infine, viviamo in un mondo in cui si ha facile accesso a enormi quantità di dati. Rendi più semplice la vita a chi ti legge convertendo i **dati** in **informazioni** utilizzabili e utili.



### Useful tips

#### Pianificazione

- Cosa sa già sull'argomento il mio lettore?
- Di quante informazioni ha bisogno?
- Come posso presentare le informazioni in maniera concisa in modo che siano facili da capire?

#### Revisione

- Ci sono troppi dettagli o troppo pochi per il mio lettore?
- Ci sono informazioni ridondanti, per es. ripetizioni?
- Nelle informazioni ci sono lacune che renderanno difficile la comprensione da parte del lettore?

1

La ridondanza delle informazioni contenute in un documento dipende da:

- 1 il giudizio di chi scrive sulla quantità di informazioni di cui chi legge ha bisogno
- 2 il giudizio di chi legge su quali sono effettivamente i suoi bisogni in termini di informazioni.

Per incoraggiarti a riflettere sulla quantità di informazioni adeguata per il tuo lettore, ecco alcuni esempi di linguaggio ridondante. In ognuno di essi, racchiudi tra parentesi la parola o le parole superflue.



- |   |                      |    |                      |
|---|----------------------|----|----------------------|
| 1 | advance planning     | 9  | end result           |
| 2 | advance reservations | 10 | estimated roughly at |
| 3 | all meet together    | 11 | general public       |
| 4 | basic fundamentals   | 12 | past experience      |
| 5 | cheap price          | 13 | reason is because    |
| 6 | close proximity      | 14 | regular routine      |
| 7 | difficult challenge  | 15 | unexpected surprise  |
| 8 | each and every       |    |                      |

2

Leggi questa e-mail scritta da un centro di assistenza computer riguardo al problema di un cliente con il monitor. Prova a individuare:

- a tre esempi di informazione ridondante. Cancellali sbarrandoli.
- b due esempi di informazione mancante. Metti un asterisco nel punto in cui dovrebbe comparire.

**To:** jknowles@knowles.com

**Subject:** Returns

Your reference: monitor XT3458

Dear customer

We have received your request to return the faulty monitor, which is not displaying the correct colours. We will process this as fast as possible. In order to provide a quick and reliable service, we kindly ask you to follow these instructions closely:

Within the next twelve hours, you will receive two e-mails from GTS. In the first e-mail you will find a link to a GTS return label. Please print out this label with a laser printer. With this number you can track the delivery status of your item on the Internet.

Please pack your defective device into its original packaging. Afterwards please stick the return label clearly onto the box so that it is easily visible. When your parcel is ready for collection, please call GTS to arrange for collection.

Make sure you pack your defective device in the original packaging! If you don't have the original packaging or any other secure packaging for transportation, contact us by e-mail so that we can provide you with suitable packaging. Please let us know.

Please only send in your defective LCD display together with its stand and the external power adapter (without its power cord). You will be charged for extra shipping costs in case we need to send back any accessories which you sent to us in error.

Yours sincerely

Electronic Computer Services

**3**

**Leggi le due e-mail di lavoro che seguono:**

- a** un'e-mail per un lavoro nel settore vendite e marketing
- b** un'e-mail per un tirocinio.

**Analizza la quantità di informazioni in ciascun documento e valuta se è eccessiva o insufficiente.**

**a** **To: seansmith@autosales.com**  
**Subject: Application**

Dear Mr Smith

I am responding to your advertisement in *The Daily Observer* of 8 January 2011, regarding the Automotive Sales Representative position. Attached is my CV, showing my education, experience, and background.

As you will see from my CV, I graduated from the University of Watersville in 2007 with an upper second class honours degree in Business Administration. During my final year I was attracted to the areas of sales and marketing, and followed a three-term specialist course, which focused on:

- Fundamentals of Marketing
- Business Communications
- Fundamentals of Customer Care
- Managing Marketing Information Systems
- Promotional Practice
- Sales & Marketing Operations
- Promotional Practice Management
- Marketing Communication Strategy

My CV lists the jobs that I have held. As you will see, I worked as a trainee in the marketing department of Custom Visuals for two years (2007–2009), where I learned about advertising and organising promotional events. I was then promoted to the position of marketing executive, where I worked on planning and implementing advertising campaigns. However, after one year in that position, I decided to move to Q Cars, where I managed key accounts, especially in the area of car leasing. I learned

a considerable amount about planning and organising events. After two years at Q Cars, I decided to move on and found a position as marketing manager for SpecTex, a specialist textile company. There I headed up a small sales team, as well as having responsibility for marketing activities in terms of product distribution. Throughout my sales and marketing career I have won top sales awards, and, in my last job, was involved in training other sales representatives in specific sales techniques to increase their sales. I hope my application will be of interest to you. I am available to come in for interview at a mutually convenient time. I look forward to hearing from you.

Yours sincerely

Mary Green

**b** **To: jenbryant@nt.ac.uk**

**Subject: internship**

Dear Ms Bryant

I am interested in applying for the scientific research internship that I recently saw advertised in the University Career Services Office.

I have had lots of laboratory experience in chemistry, biology, and geology. So, I feel I would be a suitable candidate. And last summer, I worked as an assistant for a small pharmaceutical company near my home.

I hope you find my application of interest.

Yours sincerely

Sarah Bentley

- 4 Osserva di nuovo le due e-mail e fa' un elenco delle informazioni che, a tuo parere, andrebbero incluse. Poi riscrivile.

E-mail a

- 
- 
- 

E-mail b

- 
- 
- 

### Da cultura a cultura

La quantità di informazioni che è possibile ritrovare nella comunicazione, compreso nei documenti scritti, non è la stessa in tutte le culture. La differenza più importante è tra le **culture a basso contesto** e quelle **ad alto contesto**.

Nelle culture a basso contesto, le persone si aspettano che l'informazione venga resa esplicita nella comunicazione e riescono a gestire tranquillamente grosse quantità di dati. In genere, le informazioni e i dati vengono trasmessi attraverso le parole.

Nelle culture ad alto contesto, invece, le informazioni di contesto tendono a essere implicite e si presuppone che siano già condivise. Le parole vengono utilizzate in maniera più indiretta, lasciando al lettore il compito di ricavare da solo il significato completo del messaggio dal contesto.

# **English** **For Business** **SPEAKING**

---

**di James Schofield  
e Anna Osborn**

**ZANICHELLI** Collins

## **Nota sugli autori**

**James Schofield** lavora da oltre vent'anni come formatore e sviluppatore di materiali per il business English in Asia e in Europa. Oltre a elaborare corsi di formazione intra-aziendali, ha scritto un'ampia gamma di materiali per l'insegnamento e collabora assiduamente alle pubblicazioni del settore.

**Anna Osborn** lavora come insegnante e redattrice in tutta Europa da oltre quindici anni. Ha elaborato un'ampia mole di materiali per l'apprendimento dell'inglese, che comprendono testi generali e di business English, corsi online di autoapprendimento e materiali per workshop in aula.

# Sommario

<b>Introduzione</b>	6
<b>Sezione 1 Networking</b>	
Unità 1 Cominciare una conversazione	9
Unità 2 Parlare del proprio lavoro	16
Unità 3 Mostrare interesse per gli altri	23
Unità 4 Scambiarsi informazioni	30
<b>Sezione 2 Al telefono</b>	
Unità 5 Cold calling - Chiamare senza preavviso	36
Unità 6 Confermare o modificare appuntamenti	43
Unità 7 Fare un reclamo al telefono	50
Unità 8 Gestire un reclamo al telefono	57
<b>Sezione 3 Riunioni</b>	
Unità 9 Tenere una riunione faccia a faccia	64
Unità 10 Negoziare accordi	71
Unità 11 Assegnare i punti di intervento	78
Unità 12 Tenere una teleconferenza	85
<b>Sezione 4 Presentazioni e conferenze</b>	
Unità 13 Presentare un prodotto o un servizio	92
Unità 14 Lavorare a uno stand	99
Unità 15 Concludere una vendita	106
Unità 16 Dire 'no' educatamente	113



## Sezione 5 Colloqui

Unità <b>17</b> Il bravo selezionatore	120
Unità <b>18</b> Il bravo candidato	128
Unità <b>19</b> La valutazione delle prestazioni	136
Unità <b>20</b> Convincere il capo	144
<b>Appendice 1</b> - Approfondiamo con il <i>COBUILD</i>	153
<b>Appendice 2</b> - Soluzioni	164
<b>Appendice 3</b> - Trascrizioni audio	201

# Introduzione

*English for Business: Speaking* ti aiuterà a farti capire quando comunichi in inglese per lavoro.

Puoi usare *Speaking*:

- come un corso di autoapprendimento
- come materiale supplementare per un corso di comunicazione d'impresa o di business English

*Speaking* ti aiuterà a sviluppare le tue capacità di comunicazione in cinque situazioni principali:

- incontri faccia a faccia
- telefonate
- riunioni formali e trattative
- presentazioni
- colloqui di lavoro

*Speaking* comprende un **libro** e un **cd**. Il **libro** si compone di 20 unità. In fondo al volume si trovano:

- utili informazioni supplementari tratte dal corpus Collins COBUILD riguardanti il lessico utilizzato nelle unità
- le soluzioni degli esercizi
- le trascrizioni delle registrazioni audio

Il **cd** contiene oltre 100 tracce audio di conversazioni e attività di listening e speaking.

## Struttura delle unità

Tutte e 20 le unità di *Speaking* sono strutturate allo stesso modo e comprendono le seguenti sezioni:

**Useful tips** – suggerimenti utili riguardo gli aspetti della comunicazione affrontati nell'unità.

**Conversazioni** – ascolto e lettura di una o più conversazioni.

**Capire** – verifica della comprensione delle conversazioni.

**Dirlo correttamente** – come usare correttamente parole ed espressioni.

**Dirlo in modo chiaro** – come pronunciare bene parole, espressioni, frasi.

**Dirlo nel modo giusto** – questa sezione si concentra sul tono, per esempio spiegando come mostrarsi cortesi o interessati.

**Pronti? Si parla!** – questi esercizi offrono l'opportunità di fare pratica nella comunicazione orale. Spesso richiedono l'interazione con gli speaker registrati sul cd in un role-play.

Le unità includono inoltre alcune **Note di grammatica** e **Note di cultura**.

### La parola al COBUILD

Per aiutarti ad arricchire il tuo vocabolario mano a mano che procedi con le unità, il volume esplora ulteriori usi della lingua facendo riferimento a esempi tratti dal corpus Collins COBUILD. Se vedi questa icona ☰ accanto a una parola all'interno dell'unità, consulta l'Appendice a pagina 153 per trovare informazioni su significato, uso e collocazioni della parola.

### Come usare *Speaking*

Puoi seguire le unità da 1 a 20 o scegliere quelle più utili alle tue esigenze. Per esempio, potresti volerti concentrare sulla comunicazione telefonica e dedicare meno tempo ai colloqui. Il Sommario ti aiuterà a selezionare le unità ed elaborare un tuo programma di apprendimento.

### Suggerimenti di studio

- Ciascuna unità dovrebbe richiedere circa sessanta minuti. Fai regolarmente delle pause e non cercare di andare avanti a studiare troppo a lungo. Una buona sessione di studio dura trenta minuti.
- Rivedi e ripassa regolarmente ciò che hai imparato.
- Scarica le tracce audio su un cellulare o su un lettore mp3, per poter ascoltare le conversazioni ed esercitarti con le attività mentre vai al lavoro, fai footing o passeggi.
- Cerca di trovare qualcuno con cui fare pratica, che sia di persona, al telefono o online tramite webcam.
- Prendi nota degli elementi linguistici che trovi più utili.



#### Usare il cd

Questa icona indica che c'è una traccia audio da ascoltare.

Il cd di *Speaking* è destinato all'uso su computer.

Per ascoltarlo su un lettore cd è necessario scaricare le tracce sul computer e masterizzarle su un cd audio.

# 1 Cominciare una conversazione

*Where do you come from then?*



## Useful tips

- Uno *small talk* (chiacchiere informali) che funziona non consiste nel dire cose geniali, ma nel fare commenti e domande su cose normali con convizione, interesse ed entusiasmo.
- Adattati all'umore del tuo interlocutore. Se è allegro e sorridente, sii pronto a ridere; se ha l'aria seria, sii serio anche tu.
- Chiedi al tuo interlocutore da dove viene e, quando qualcuno fa lo stesso con te, sii pronto ad aggiungere qualche dettaglio interessante sul tuo luogo di origine.
- Chiedi al tuo interlocutore di cosa si occupa e, quando viene chiesto a te, non rispondere semplicemente con un titolo. Aggiungi qualche informazione interessante o divertente sul lavoro che svolgi o sulle tue responsabilità.

## Conversazioni



Ascolta gli estratti da quattro conversazioni avvenute durante una conferenza a Marsiglia.

1

A: That was really interesting what the last speaker said about opening bank accounts in the Cayman Islands.

B: Yes, it was. **So, what do you do exactly?**

A: **I'm an auditor, a forensic auditor.**

B: Ah, um, you're a forensic, um, auditor?



**A:** Yes, that's right.

**B:** Right, oh. I see. Look at the time! I must get to the next presentation...

**2**

**C:** Mmm, lovely coffee! I needed that. I just flew in from London very early this morning. **How did you get here?**

**D:** I came on the TGV train from Paris.

**C:** Really? I've never been on the TGV. **How long did that take?**

**D:** Oh, about four hours. But I was able to have breakfast and do some reading.

**C:** That sounds nice. I must try it sometime. **Marseilles's really beautiful, isn't it?**

**D:** Yes, it is. **Have you been here before?** If you haven't, you must...

**3**

**E:** ... I'm certainly looking forward to the dinner this evening.

**F:** I am too. Especially the fish. We don't have much fish where I live.

**E:** Really? **Where do you come from then?**

**F:** Garmisch-Partenkirchen. It's in the mountains just near Munich. What about you?

**E:** I'm from Cork in Ireland. The high street is supposed to have more pubs than any other town in Ireland.

**F:** Really? I'm going there on a business trip soon to visit the Apple factory. I must see if I can find time to visit some...

**4**

**G:** ... and then I went jogging early this morning along by the sea. Fantastic sunrise coming up over the sea.

**H:** Really? Sunrise, you say?

**G:** Yes, amazing! Do you like jogging? You should try it, you

know. It makes you feel really great all day long. Just set the alarm for 5.30, jump out of bed and after you've been running for about an hour or so, go back, have a shower and —

H: **Sorry, but do you know where I can smoke?** I think I want a cigarette before the next presentation. Ah, that way? Thanks.

## Capire

Rileggi le strategie di conversazione presentate nel box **Useful tips**. Abbina ciascuna delle quattro conversazioni alla strategia che viene applicata (o disattesa).

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| Conversation 1:<br>..... | <b>A</b> Talk about ordinary things with conviction and enthusiasm.                       |
| Conversation 2:<br>..... | <b>B</b> Match your mood to that of the speaker.  |
| Conversation 3:<br>..... | <b>C</b> When saying where you come from, add something interesting about the place.      |
| Conversation 4:<br>..... | <b>D</b> When saying what your job is, add a small piece of information about it as well. |

## Dirlo correttamente

**1** Completa le frasi con le parole nel riquadro.

looking	from	long	been	do
means	get	lovely	come	isn't

- 1 Have you ..... here before?
- 2 Mmm, ..... coffee! I needed that.
- 3 How did you ..... here?

- 4 How ..... did that take?
- 5 I'm a forensic auditor, which ..... that I help banks make sure none of their staff are doing anything illegal.
- 6 I'm certainly ..... forward to dinner.
- 7 I'm ..... Athens. It's a great place to live.
- 8 Marseilles's really beautiful, ..... it?
- 9 So, what do you ..... exactly?
- 10 Where do you ..... from then?

**2** Alex e Sophia partecipano a una presentazione a New York. Mentre aspettano il relatore cominciano a chiacchierare. Riordina la loro conversazione in modo che abbia senso.

- [ ] Alex: No, it's my first trip.
- [ ] Sophia: I'm a forensic auditor, which means that I help hedge funds and banks make sure none of their staff are doing anything illegal.
- [ 1 ] Alex: It's a beautiful day today, isn't it?
- [ ] Alex: Really? And do you often find any illegal activities?
- [ ] Sophia: Absolutely, I love New York in the spring. Have you been here before?
- [ ] Sophia: More than you might expect! Anyway, we'd better get back to the presentation.
- [ ] Alex: I'm from Athens. It's a great place to live. What do you do?
- [ ] Sophia: Oh, you must visit the Guggenheim Museum and the Empire State Building. Where do you come from?



**3** Ascolta l'audio sul cd per verificare le tue risposte.

**4** Completa la conversazione con le domande o le frasi appropriate tratte dall'esercizio 1.

Jon: This hotel is wonderfully designed,  
(1).....?

Marco: Yes, I love modern architecture.  
(2).....?

J: I'm from Dubai, home of the world's tallest building, the Burj Khalifa. And you?

M: I live in Como on the Italian lakes.

J: I've been there on holiday. It's beautiful.  
(3).....?

M: I took the train from Milan.

J: (4).....?

M: About four hours. It gave me a chance to catch up on some sleep!

J: (5).....?

M: I run a small restaurant. You'll have to stop by if you come to Como again! What about you?

J: I'm an interior designer. I mainly design the insides of shops and hotels.

M: Well, you can definitely stop by then and give me your opinion on my restaurant!



## Dirlo in modo chiaro



- 1** Ascolta queste due domande.  
Nota come le parole in **grassetto** si legano creando nuovi suoni.

- 1 So, what **do you** do exactly?
- 2 How **did you** get here?

- 2** Ascolta di nuovo le domande e ripetile.

## Dirlo nel modo giusto



- 1** Quando si comincia una conversazione, è importante mostrarsi cordiali ed entusiasti. Ascolta gli interlocutori e indica se risultano cordiali (*friendly*) o scortesì (*unfriendly*).

- |   |                            |          |            |
|---|----------------------------|----------|------------|
| 1 | What do you do?            | friendly | unfriendly |
| 2 | Where are you from?        | friendly | unfriendly |
| 3 | How did you get here?      | friendly | unfriendly |
| 4 | Have you been here before? | friendly | unfriendly |
| 5 | Paris is great, isn't it?  | friendly | unfriendly |



- 2** Ascolta di nuovo le stesse frasi, ora pronunciate in tono cordiale, e ripetile.

## Pronti? Si parla!



- 1** Stai partecipando alla conferenza di Marsiglia insieme agli interlocutori dei dialoghi all'inizio di questa unità. Ascolta sul cd le domande poste dagli altri partecipanti tuoi colleghi. Quando senti il segnale acustico, rispondi in modo appropriato. Ricorda di seguire le strategie indicate nel box **Useful tips**.

**Domanda** So, what do you do exactly?

**Esempio di risposta** *I'm a journalist. I specialize in writing stories about economics and finance.*

- 2** Immagina di frequentare un corso di formazione in un bellissimo *chateau* in Francia e di conoscere, a pranzo, un altro partecipante. Scrivi un dialogo simile a quelli degli esercizi 3 e 4 di **Dirlo correttamente**, che mostrano come attaccare discorso. Segui l'esempio della prima domanda, già scritta per te.

**Tu:** *This chateau is beautiful, isn't it?*

**Partecipante:** .....

Leggi il dialogo ad alta voce. Se ne hai la possibilità, registralo, in modo da poterlo riascoltare e analizzare.

# English For Business LISTENING

---

di Ian Badger

**ZANICHELLI** Collins

### **Nota sull'autore**

**Ian Badger** è un apprezzato autore di testi di Business English e gestisce una sua società di consulenza e formazione linguistica aziendale. Ha una considerevole esperienza nell'assistenza a imprese internazionali per le loro esigenze di comunicazione globale in lingua inglese.

# Sommario

<b>Introduzione</b>	5
<b>Sezione 1</b> La comunicazione quotidiana nel mondo del lavoro	
Unità 1 Parlare in modo chiaro	9
Unità 2 Capire i diversi accenti	15
Unità 3 Le conference call	22
Unità 4 I messaggi vocali	28
<b>Sezione 2</b> Lavorare in ambito internazionale	
Unità 5 Gli Stati Uniti e il Canada	35
Unità 6 L'Irlanda e la Germania	41
Unità 7 L'India	47
Unità 8 La Cina	53
<b>Sezione 3</b> Fuori dall'ufficio	
Unità 9 Prendere accordi	60
Unità 10 Affari e convivialità	66
Unità 11 Parlare di cibo	72
Unità 12 Conciliare lavoro e vita privata	79
<b>Sezione 4</b> Le questioni lavorative di tutti i giorni	
Unità 13 Parlare del proprio lavoro	85
Unità 14 Finanza e contabilità	91
Unità 15 Maternità, congedo parentale e licenziamento	97
Unità 16 Organizzare un viaggio di lavoro	104
<b>Sezione 5</b> Considerazioni di carattere culturale	
Unità 17 Negoziazioni transculturali	110
Unità 18 Comunicazione scritta e orale	117
Unità 19 Incontri e saluti	124
Unità 20 L'orario di lavoro e l'ambiente ufficio	131
<b>Glossario</b> (definizioni tratte dal <i>Collins COBUILD Advanced Dictionary</i> )	138
<b>Soluzioni</b>	154
<b>Trascrizioni</b>	176

# Introduzione

*English for Business: Listening* migliorerà la tua comprensione dell'inglese quando comunichi con colleghi, clienti, fornitori e altri contatti di lavoro.

Puoi usare *Listening*:

- come un corso di autoapprendimento
- come materiale integrativo a corsi di comunicazione d'impresa o di *business English*.

*Listening* intende sviluppare la tua consapevolezza e sensibilità in relazione ai diversi accenti. Ascoltando le registrazioni ti renderai conto di quali parlanti sono più facili da capire e perché: velocità, chiarezza di eloquio, mancanza di lessico complesso ed espressioni idiomatiche, uso corretto della grammatica. Studiando queste caratteristiche della lingua di altre persone, acquisterai maggiore consapevolezza circa il tuo inglese e diventerai più chiaro per gli altri.

In particolare, *Listening* ti aiuterà a sviluppare:

- la comprensione dei punti salienti del discorso che ascolti
- la comprensione del significato esatto delle parole e delle espressioni che ascolti
- la consapevolezza di cosa significa esprimersi in modo chiaro e la conoscenza delle relative strutture
- un tuo bagaglio di lessico legato al mondo degli affari
- una consapevolezza culturale.

*Listening* include un **libro** e un **cd**. Il **libro** si compone di 20 unità raggruppate nelle cinque sezioni seguenti:

- 1 La comunicazione quotidiana nel mondo del lavoro
- 2 Lavorare in ambito internazionale
- 3 Fuori dall'ufficio
- 4 Le questioni lavorative di tutti i giorni
- 5 Considerazioni di carattere culturale

Puoi seguire l'ordine delle unità, dalla 1 alla 20, o scegliere soltanto quelle che rispondono alle tue esigenze.

Il **cd** contiene 55 registrazioni di parlanti di diversi paesi, tra cui americani, cinesi, giapponesi, indiani, spagnoli, italiani, britannici, irlandesi, francesi e australiani. La capacità di capire le diverse varietà dell'inglese è importante per migliorare i propri risultati nel mondo del lavoro.

In fondo al volume si trovano:

- un glossario
- le soluzioni
- le trascrizioni delle registrazioni audio.

### **Come usare *Listening***

Per facilitare la fruizione, tutte le unità hanno la stessa struttura. Si raccomanda di seguire l'ordine degli esercizi quando si affronta un'unità. Ciascuna unità comprende:

- alcune semplici domande per verificare la comprensione di ciò che viene detto;
- esercizi che si concentrano su brani della registrazione, per verificare la comprensione di alcuni aspetti in particolare: pronuncia, lessico, struttura;
- esercizi di completamento, elaborati per portare l'attenzione su particolari parole o espressioni che possono generare problemi di comprensione;
- esercizi di abbinamento lessicale, per ampliare il vocabolario. La povertà del lessico è spesso causa di equivoci.

In alcuni casi il livello linguistico degli esercizi risulterà basso, ma la comprensione del contenuto e dei dettagli delle registrazioni presenterà una certa difficoltà.

### **Altri contenuti**

#### ***La parola al COBUILD***

Per aiutarti ad arricchire il tuo lessico, il volume esplora ulteriori usi di termini chiave presentando esempi tratti dal Collins COBUILD.

Inoltre, potrai ricercare le parole e le espressioni che non conosci nel Glossario in fondo al volume, che contiene definizioni e ulteriori esempi tratti dal *Collins COBUILD Advanced Dictionary*.

### ***Buono a sapersi***

Alcune righe racchiuse in una nuvoletta forniscono informazioni che ti saranno utili a capire il contesto della registrazione.

### ***L'uso in chiaro***

Questi box affrontano questioni particolari che potrebbero causare problemi di comprensione, come l'uso di forme grammaticali complesse da parte di parlanti madrelingua o usi non standard.

### ***Per approfondire***

La sezione finale di ciascuna unità fornisce qualche suggerimento per l'approfondimento. Nel maggior parte dei casi rimanda ai contenuti audio in omaggio sul sito web di *Listening*: [www.collinselt.com/businesslistening](http://www.collinselt.com/businesslistening).

### **Tutti possono sbagliare!**

***"Since many years I haven't seen a rifle in your hand!"*** Da Fernando, **ABBA**

Anche i madrelingua e coloro che conoscono molto bene l'inglese commettono degli errori, persino gli ABBA. Le registrazioni che accompagnano *Listening* sono state realizzate in esterni (cioè non in uno studio) e non si basano su un copione. Come nel mondo reale, spesso gli speaker commettono degli errori. Talvolta utilizzano forme grammaticali non convenzionali, non pronunciano le frasi per intero e hanno delle incertezze (come accade di regola nella vita quotidiana). Questi errori reali non sono stati eliminati dalle registrazioni. Neanche le opinioni dei diversi speaker sono frutto di un copione e riflettono punti di vista e conoscenze personali.



#### **Usare il cd**

Questa icona indica che c'è una traccia audio da ascoltare. Il cd di *Listening* è destinato all'uso su computer. Per ascoltarlo su un lettore è necessario scaricare le tracce sul computer e masterizzarle su un cd audio.



## 1 Parlare in modo chiaro

*Think like a wise man, but communicate in the language of the people.*

– William Butler Yeats (poeta e drammaturgo irlandese)

**A** **Seamus è originario dell'Irlanda del Nord. In questa registrazione, parla delle caratteristiche del suo inglese nordirlandese e di come abbia "anglicizzato" il suo modo di parlare nel tentativo di farsi capire bene.**



**1** Leggi le domande di comprensione che seguono. Poi ascolta una volta la traccia 1 e rispondi.

- 1 What feature of Seamus's English does he mention as causing some comprehension problems?
- 2 What feature of his pronunciation does he identify as helping people to understand him particularly well?
- 3 How has he modified his language in order to make himself more easily understood?
- 4 How long does it usually take him to revert to his Irish accent when he goes home?



**2** Ora ascolta di nuovo, cercando di prestare particolare attenzione al modo in cui Seamus pronuncia le parole e le frasi sottolineate.

- OK, well I'll talk to you later.
- This is really something very specific to do with the nature of my local English accent from Northern Ireland.
- You don't need a road map to get around – you need a score.
- People say I speak very clearly.
- ... in the way that I pronounce words.

### “The score”

Seamus racconta: “There’s a joke in my home town that you don’t need a road map to get around – you need the score.”

Si riferisce allo stile cantilenante dell’accento di Derry, che viene paragonato a uno spartito (“score”).

Derry (o Londonderry) è la seconda città dell’Irlanda del Nord per dimensioni.



**3** Ora ascolta di nuovo la registrazione, mettila in pausa quando necessario e completa le frasi.

- 1 I would never accept that I’m ..... except Northern Irish.
- 2 I think the accent has .....
- 3 I speak with quite a ..... intonation.
- 4 We don’t drop the ..... as in Received Pronunciation.
- 5 I think the ..... are quite round.
- 6 I’ve slowed ..... down quite considerably.
- 7 When I go back home, people say I’ve become extremely .....
- 8 After about three hours it speeds up again [...] sort of ..... to type.

### L’uso in chiaro: I have changed (“I’ve” changed)

Soffermati sulla descrizione che fa Seamus di come ha modificato (*I have changed*) il suo modo di parlare per trasmettere il proprio messaggio con maggiore chiarezza. Nota anche come contrae *I have* in *I’ve*.

“When I’ve said, OK, well I’ll talk to you later...”

“I’ve actually modified the way I speak.”

“I’ve slowed the speed of delivery.”

“I’ve become extremely anglicised.”

**4** Collega i verbi nella colonna di sinistra, tratti dalla registrazione, con quelli nella colonna a destra che hanno significato simile.

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1 mellow    | a say       |
| 2 drop      | b stop      |
| 3 pronounce | c soften    |
| 4 pause     | d adapt     |
| 5 modify    | e return    |
| 6 revert    | f leave out |

**B** Nella registrazione che segue, Seamus continua a descrivere come ha modificato il suo linguaggio per farsi capire meglio.



**1** Leggi le domande di comprensione che seguono. Poi ascolta per intero la registrazione una volta e rispondi.

- 1 What did Seamus consider to be most important when communicating in export markets?
- 2 What is his attitude towards the use of incorrect grammar?
- 3 What is more important in his view – having knowledge of the product or having the ability to communicate clearly?
- 4 What was the most important lesson he learnt in his first year of business?



**2** Ora ascolta di nuovo la registrazione, mettila in pausa quando necessario e completa le frasi.

- 1 After my first ..... working in the export market.
- 2 If that meant ..... the way that I speak to make it easier for people to understand me, then that's what I would do.
- 3 I avoid more ..... in sentences.
- 4 I occasionally will speak incorrect grammar just to ..... across.
- 5 Depending on, of course, the language skills of the person ..... to.
- 6 That's the most ..... of the job.
- 7 You're already up against a .....
- 8 So ..... is by far the most important thing I learnt.

**C** In questa registrazione, Jude, che è del sud dell'Inghilterra, parla del rispetto che nutre per chi, pur non essendo madrelingua, usa l'inglese per lavoro; prosegue raccontando un'esperienza particolare di comunicazione in inglese negli Emirati Arabi.



**1** Leggi le domande di comprensione che seguono. Poi ascolta per intero la registrazione una volta e rispondi. Non preoccuparti di capire tutte le parole e le frasi.

- 1 What was a challenge for Jude?
- 2 What was the situation she mentions when the "shoe was on the other foot"?
- 3 What is Jude's key consideration when writing emails internationally?
- 4 Why was it occasionally difficult for Jude to understand Indian speakers of English when she was working in the United Arab Emirates (UAE)?

## L'uso in chiaro: congiuntivi e subordinate

Seamus dice:

"I would leave out subjunctive clauses and subordinate clauses."

Il modo congiuntivo (**subjunctive**) di un verbo si usa per esprimere desideri, speranze, dubbi ecc. In inglese non è frequente, ma eccone qualche esempio:

*I recommend that this be organised later.* (congiuntivo presente)

*I recommend that we should organise this later.* (senza congiuntivo)

*Were we to organise this, how much would it cost?* (congiuntivo passato)

*If we organised this, how much would it cost?* (senza congiuntivo)

Una proposizione subordinata (**subordinate clause**) è una parte del periodo meno importante rispetto a quella principale – una proposizione subordinata non può reggersi da sola. Alcuni esempi (la subordinata è sottolineata):

*Having made the decision, he ended the meeting.*

*When I get to the station, I am going to get something to eat.*

*I spoke to our agent, who is Egyptian, about the new office procedures.*



**2** Ora ascolta di nuovo la registrazione, mettila in pausa quando necessario e completa le frasi.

- 1 From my ..... I just had to explain things as clearly as possible...
- 2 ... and just remember, ....., that these people are writing...
- 3 But..... working internationally is just sort of bearing in mind that...
- 4 There were lots of ..... living in the UAE.

- 5 In fact, ..... of the population was Indian in that area.
- 6 ... which I'd have to ..... them to explain.

### LA PAROLA AL COBUILD: parlare di come si parla

- He spoke with a pronounced Southern **accent** in a high-pitched nasal voice.
- His **accent** was so thick and so impenetrable that much of what he said had to be repeated.
- If we wish to pronounce a language well, we must reproduce its sound, its rhythm and its **intonation** as accurately as possible.
- The local **dialect** is almost unintelligible to anyone arriving from the capital.
- Although speakers of a language understand **idioms**, their meanings are not predictable from the words used in the expression.
- She used **acronyms** and terms that were completely alien to me.
- OK, O.K., okay: all three spellings are acceptable, but avoid this **colloquial** term in formal speech and writing.
- His "Oxford accent" (or **Received Pronunciation**, RP) is considered by some as elite and posh; by others as the clearest and best way of speaking.

### PER APPROFONDIRE

Per ascoltare altre registrazioni di Seamus e Jude visita il sito web [www.collinselt.com/businesslistening](http://www.collinselt.com/businesslistening).