

a cura di *Secretary.it*

**MANUALE  
DI SCRITTURA  
PER L'ASSISTENTE  
DI DIREZIONE**



**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.
<b>Introduzione</b> .....	IX
Un manuale di scrittura professionale per assistenti di direzione: chi, cosa come e perché? .....	IX
Mappa mentale delle risorse del manuale .....	XII
<b>1 L'assistente di direzione e la comunicazione scritta in azienda</b> .....	1
1.1 Comunicazione e scrittura professionale in azienda .....	1
1.2 Le regole d'oro del business writer .....	2
<b>2 Dalla lettera all'e-mail e oltre...</b> .....	7
2.1 Lettere: come scriverle e come spedirle .....	7
2.1.1 In posta .....	13
2.2 La posta elettronica .....	14
2.3 Oltre l'e-mail: un po' di netiquette .....	18
2.4 La posta certificata (PEC) .....	20
<b>3 Esempi e modelli di scrittura aziendale</b> .....	23
<i>Introduzione</i> .....	
3.1 Comunicazioni interni .....	23
3.1.1 In bacheca .....	25
Annuncio inserimento di un nuovo assunto .....	
Annuncio termine della collaborazione .....	
Chiusura per ferie .....	
3.1.2 Procedure .....	28
Comunicazione di procedura manutenzione pc .....	
Comunicazione procedura amministrativa .....	
3.1.3 Riunioni .....	30
Convocazione riunione generale .....	
Convocazione di CDA .....	
Convocazione assemblea soci .....	
Invito a meeting .....	
Invito a cena aziendale .....	
Il verbale di riunione .....	
Schema per verbale di riunione .....	
3.1.4 Per la gestione del personale .....	36
Risposta negativa a cv .....	

	Pag.
Esito negativo colloquio .....	
Lettera di assunzione a tempo determinato .....	
Lettera di assunzione a tempo indeterminato .....	
Proroga contratto a termine .....	
Superamento periodo di prova .....	
Raggiungimento qualifica.....	
Passaggio di livello .....	
Incremento retributivo .....	
Bonus Una tantum.....	
Trasferimento sede.....	
3.1.5 Moduli.....	51
Ricevuta consegna lettere .....	
Richiesta interventi di manutenzione .....	
Regali natalizi .....	
Domanda di lavoro .....	
Richiesta partecipazione a congresso .....	
Rimborso biglietti di viaggio .....	
Nota spese.....	
Trattamento dati personali .....	
3.2 Comunicazioni esterne.....	66
<i>Introduzione</i> .....	
3.2.1 Comunicazioni relative all'organizzazione .....	67
Modifica denominazione sociale.....	
Spostamento sede sociale.....	
Apertura nuova filiale.....	
Costituzione società .....	
Fusione società .....	
Potenziamento consegne prodotti.....	
Invio rapporto annuale .....	
3.2.2 Comunicazioni commerciali.....	74
Richiesta ed invio depliant .....	
Invio nuovo catalogo prodotti e listino .....	
Invio materiale informativo.....	
Presentazione nuovi prodotti.....	
Invio card sconti speciali .....	
Ringraziamento per opportunità di networking e offerta speciale ..	
Invito a convegno .....	
Invito a convegno ( a pagamento) .....	
Offerta atti convegno .....	
Offerta prodotti .....	
Il barter.....	
Collaborazione per partecipazione a fiera .....	
Accordo barter .....	
3.2.3 Ordini.....	86

	Pag.
Ordine materiale.....	
Ordine supplementare .....	
Risposta a richiesta d'ordine.....	
Rifiuto d'ordine .....	
Accettazione ordine .....	
Annullamento ordine .....	
Reclamo relativo a mancato rispetto termini consegna .....	
3.2.4 Contratti.....	91
Disdette contratto .....	
3.2.5 Pagamenti .....	93
Rettifica condizioni di pagamento.....	
Invio fattura e modalità pagamento.....	
Fattura proforma.....	
Errata fatturazione.....	
Comunicazione pagamento.....	
Risposta a comunicazione pagamento.....	
Lettera compensazione.....	
Solleciti pagamento.....	
Risposta a sollecito pagamento.....	
Risposta a sollecito e richiesta pagamento diversificato .....	
Secondo sollecito pagamento .....	
Aviso ricorso vie legali .....	
3.2.6 Banche .....	106
Comunicazione bonifico.....	
Richiesta estinzione conto corrente .....	
Presentazione riba .....	
Ritiro riba .....	
Respinta riba .....	
3.2.7 Assicurazioni.....	112
Denuncia sinistro.....	
Disdetta assicurazione.....	
3.2.8 Viaggi .....	114
Conferma prenotazione hotel .....	
Garanzia prenotazione hotel .....	
Disdetta prenotazione hotel .....	
Richiesta visto.....	
Invito a fini di rilascio visto di affari.....	
3.2.9 Varie.....	119
Richiesta partecipazione a gara .....	
Incarico professionale.....	
<b>4 Cerimoniale e protocollo .....</b>	<b>123</b>
<i>Introduzione.....</i>	<i>123</i>

	Pag.
4.1 Auguri.....	125
4.2 Condoglianze, necrologi .....	126
4.3 Congratulazioni.....	128
4.4 Inviti.....	130
4.5 Partecipazioni .....	132
4.6 Ringraziamenti .....	133
4.7 Telegrammi.....	134
<b>5 Scrivere per la carriera .....</b>	<b>137</b>
5.1 Come scrivere il curriculum vitae.....	137
5.1.1 La forma e lo stile del curriculum vitae .....	137
5.1.2 Le aree tematiche del curriculum vitae.....	140
5.2 Cv di un'assistente di direzione.....	149
5.2.1 Scrivere la lettera di accompagnamento.....	150
5.2.2 Lettere di autocandidatura per assistente di direzione .....	152
5.2.3 Lettera di risposta ad inserzione per assistente di direzione .....	153
5.3 Selfmarketing .....	154
5.4 La Lettera di dimissioni .....	156
5.5 Richiesta ferie e permessi.....	159
<b>6 Distillato di lingua italiana .....</b>	<b>161</b>
L'aziendalese e i peccati più gravi contro la lingua italiana.....	162
Parole killer e parole a valenza positiva.....	
<b>7 Scrivere in inglese .....</b>	<b>175</b>
<i>Introduzione</i> .....	175
7.1 English Letter.....	176
7.2 Formule ed Esempi .....	
7.2.1 Meeting: formule tipo .....	
Convocazione Conference Call.....	
Convocazione CDA .....	
Convocazione assemblea straordinaria dei soci .....	
Invio minute riunione e richiesta follow up mansioni .....	
Invito a convention .....	
Di iscrizione a conferenza .....	
Conferma partecipazione ad un evento.....	
Richiesta partecipazione evento e ulteriori info .....	
Rimborso spese .....	
7.2.2 Richiesta di informazioni : formule tipo .....	

Invio brochure .....	
7.2.3 Ordini: formule tipo .....	
Ordine materiale .....	
Richiesta revisione termini di consegna .....	
Conferma ordine .....	
7.2.4 Reclami: formule tipo ed esempi .....	
7.2.5 Solleciti pagamento: formule ed esempi .....	
7.2.6 Comunicazione assistenza tecnica .....	
7.2.7 In viaggio: .....	
Prenotazione hotel .....	
Comunicazione per consolato .....	
7.2.8 Special situation: ringraziamenti e condoglianze .....	
7.3 Spunti di comunicazione interculturale nella lingua scritta .....	
<b>8 L'archivio digitale .....</b>	
<i>Introduzione</i> .....	
8.1 Le regole d'oro dell'archiviazione .....	
8.2 Dal cartaceo al digitale .....	



---

# INTRODUZIONE

## UN MANUALE DI SCRITTURA PROFESSIONALE PER ASSISTENTI DI DIREZIONE

---

a cura di Jessica Alessi

*«L'assistente di direzione supporta i vertici della struttura per la quale lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo».*

Fonte: *Orientaonline*,  
sito a cura del Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Da sempre le mansioni affidate all'assistente di direzione sono: lo smistamento della posta e delle telefonate, l'archiviazione pratiche, la gestione dell'agenda del capo e la prenotazione di viaggi.

Basta effettuare una ricerca su portali specializzati come Monster o Jobrapido per scoprire che il profilo dell'assistente di direzione è più complesso di quello sopradescritto. La ricerca ci conduce ad una serie di specializzazioni: *executive assistant, personal assistant, e poi sales assistant, marketing assistant, HR assistant ...*

Per ricoprire tali posizioni si richiede solitamente una laurea ed una buona conoscenza delle lingue straniere oltre ad una serie di competenze, dette soft o trasversali, come l'organizzazione ed efficienza, la capacità di comunicare in modo efficace, la capacità di gestire lo stress.

Nei dieci anni di vita del portale *Secretary.it* abbiamo assistito ad una vera evoluzione del profilo dell'assistente dal puro segretariato ad un'attività sempre più simile a quella del manager. Un'indagine condotta nel 2009 in collaborazione con *Ode&M Consulting, soc.* di consulenza specializzata in indagini retributive, ci ha consentito di delineare meglio il profilo professionale e le competenze dell'assistente di direzione.

Dall'indagine è emerso che, oltre ai compiti sopraccitati, nel mansionario dell'assistente compaiono spesso anche le seguenti attività: preparare testi e presentazioni, preparare note informative, preparare riunioni, stendere verbali di incontri, tradurre testi, supervisionare e gestire ordini d'acquisto/fornitori, stendere report/statistiche, gestire le scadenze e le attività relative alla segreteria societaria. Per non parlare poi di attività più specifiche legate alla funzione di appartenenza come redi-

gere la stesura di contratti (per chi ha competenze legali), preparare la documentazione relativa alla partecipazione a procedure di gare pubbliche (per chi opera nell'area commerciale) o stendere job description (per chi opera nell'area HR), ...

Se osserviamo bene, la maggior parte delle attività finora citate ha a che fare con la scrittura.

Possiamo dunque dire che l'assistente di direzione è una business writer. Parte del suo tempo è infatti dedicato alla redazione di lettere, circolari, report, e-mail, e, in alcune aziende, perfino di comunicati stampa, testi per internet, intranet e corporate blog.

I documenti affidati alla cura dell'assistente variano in relazione a:

- formazione e livello di esperienza,
- la sua funzione di appartenenza (HR, amministrazione, marketing, vendite, ...),
- ruolo del capo (amministratore delegato, manager di linea, titolare d'azienda, ...)
- e infine alle dimensioni e al livello di organizzazione dell'azienda.

Certo è che in ogni contesto, piccole, medie e grandi aziende, l'assistente, al pari di un vigile, regola il traffico delle comunicazioni da e verso il proprio capo e spesso tali flussi avvengono per iscritto attraverso e-mail, lettere, comunicati...

Ecco perché tra le competenze dell'assistente vi è anche quella di **business writing**.

Poche persone seguono corsi ad hoc per sviluppare tali competenze. Nella maggior parte dei casi ci si affida all'improvvisazione, alle reminiscenze scolastiche, ai suggerimenti e modelli di colleghi-e più esperti-e oppure si attinge da internet.

## CHI E PERCHÉ

---

Questo manuale, fortemente voluto e sviluppato dal portale [www.Secretary.it](http://www.Secretary.it) e Buffetti Editore, nasce con l'obiettivo di fornire esempi, modelli, consigli ma anche per dimostrare l'importanza strategica della scrittura in azienda.

Tanti gli autori: specialisti, formatori e manager assistant iscritte alla community, che hanno collaborato e partecipato alla stesura di questo utile ed efficace strumento di lavoro.

## COSA E COME

---

Il cuore di questo manuale è costituito da una serie di modelli forniti da alcune assistenti di direzione che partecipano attivamente alla community Secretary.it

Grazie alla disponibilità di queste *knowledge worker* abbiamo potuto offrire esempi di e-mail e documenti di stile diverso per consentire a ciascuno di trovare quello più adatto per la propria azienda.

I modelli di scrittura professionale sono stati raggruppati come segue.

- Le comunicazioni interne sono state suddivise per aree tematiche: dai comunicati della segreteria generale rivolte a tutti i dipendenti ai documenti utilizzati per la gestione del personale.

- Anche le comunicazioni esterne rivolte a clienti, fornitori, banche ecc. sono presentate per aree tematiche: comunicazioni di tipo commerciale, ordini, pagamenti, organizzazione viaggi, ...

- Un capitolo a parte è stato riservato al protocollo e cerimoniale con lettere di auguri, ringraziamenti ecc.

- Oltre a comunicare *per conto dell'azienda* l'assistente di direzione comunica *con* l'azienda. Per questo abbiamo riservato una parte del manuale a cv, lettere di presentazione, lettere di dimissioni, ecc.

- Infine, nell'era della globalizzazione non poteva mancare un'area dedicata alle comunicazioni in inglese.

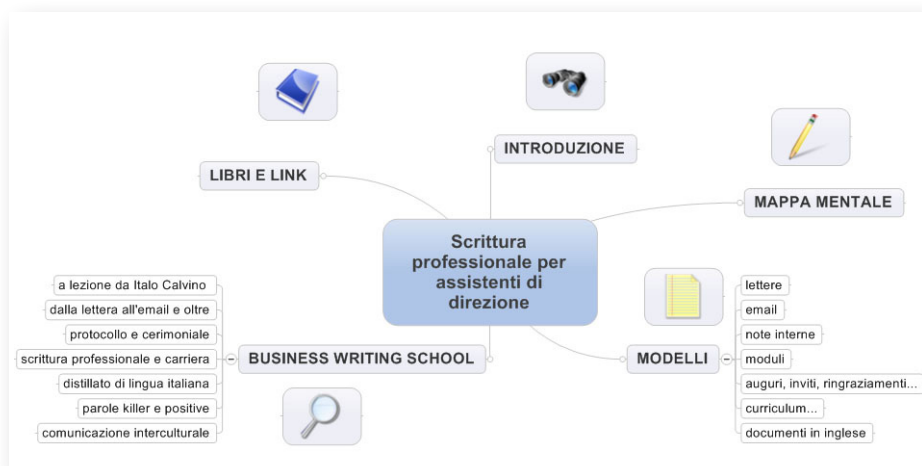
Oltre a modelli di scrittura professionale il manuale contiene degli approfondimenti e suggerimenti per la lettura e la navigazione per chi desidera sviluppare ulteriormente le proprie competenze di business writing.

Abbiamo voluto riassumere il contenuto di questo manuale anche con una mappa mentale per mostrarti quanto possa essere utile questo strumento.

Allora buona visione, buona lettura, buona scrittura e soprattutto BUON LAVORO!

## MAPPA MENTALE DELLE RISORSE CONTENUTE NEL MANUALE

a cura di Helga Ogliari



### NOTABENE

#### Cos'è una mappa mentale?

Le mappe mentali sono state teorizzate dal cognitivista inglese Tony Buzan a partire da alcune riflessioni fatte sui modi di prendere appunti.

Il metodo delle mappe mentali è particolarmente indicato per chi deve organizzare e memorizzare una serie di informazioni. La loro funzione è analoga a quella svolta dalle mappe stradali: offrono una visione complessiva della questione come se la si guardasse dall'alto.

Trovare la via d'uscita da un labirinto è decisamente più facile per chi lo osserva dall'alto, piuttosto che per chi ci si trova dentro. Lo stesso vale quando abbiamo a che fare con i pensieri e le informazioni che spesso si aggrovigliano nella nostra mente.

Mettere in ordine le idee permette di esercitare su di esse un maggiore controllo. La loro rappresentazione grafica permette inoltre di scoprire aspetti inediti, nuovi punti di forza oppure distorsioni e punti di debolezza mai considerati prima.

Le mappe mentali possono essere utili quando si studia, si prendono appunti, si scrive, si preparano discorsi o progetti.

**Come fare una mappa mentale?**

Su un foglio posto in orizzontale metti al centro il cuore dell'argomento. Da questo fai partire dei raggi alle cui estremità metti gli argomenti più importanti, quelli direttamente collegati all'argomento, e poi a cascata tutti gli altri collegati a questi ultimi.

Come nelle mappe stradali anche in quelle mentali si utilizzano immagini che rimandano simbolicamente all'argomento. Qui usa la tua fantasia. La validità delle mappe mentali si deve anche al fatto che per la loro stesura viene attivata non solo la parte sinistra (quella razionale) del cervello, ma anche quella destra (creativa) ed è più facile ricordare immagini che parole.

Con le mappe mentali scrivere è più facile e divertente. Ecco perché non possono mancare nella cassetta degli attrezzi di un business writer.



sul web

*Per saperne di più: [www.mappementali.com](http://www.mappementali.com)*

## LEGENDA

---



Riferimenti normativi



Attenzione



Nota bene



Approfondimenti sul web



Esempi