

ENGLISH IN USE AT WORK

Lesson number two

COMMUNICATE AT OFFICE

Il segreto è una checklist!

C'è un nuovo approccio alla comunicazione sul lavoro ed è l'unico approccio!

La buona notizia per te è che ora non si usano più frasi lunghe, complicate e piene di gergo. Anzi, nella corrispondenza moderna si usa un inglese semplice, diretto e amichevole.

Gli italiani hanno una leggera paranoia riguardo a cosa è educato o non educato, ma ti assicuro che non è maleducato essere concisi e semplici. Anzi, è molto più apprezzato in questo mondo sempre più veloce e frenetico.

Prima di scrivere un e-mail, una presentazione o una telefonata, dovresti sempre preparare una scaletta con i punti più importanti da comunicare, una checklist, almeno puoi essere sicuro al 100% di ricordare tutti gli argomenti che devi affrontare. Ecco alcuni consigli che ti saranno utili, raccolti in alcune parole chiave:

SINTESI E IMMEDIATEZZA

- Taglia parole e frasi inutili;
- Taglia la prima parte se si riferisce a una corrispondenza precedente;
- Separa le informazioni diverse: se hai tre cose da dire, dille una per volta.

CHIAREZZA E SEMPLICITA'

- Usa parole facili, righe corte e paragrafi corti;
- Tieni il soggetto il più semplice possibile;
- Usa parole e frasi chiare e concrete, non vaghe.

CONCRETEZZA E DISPONIBILITA'

- Rispondi subito alle domande;
- Prima dai la risposta alla domanda, in seguito dai le spiegazioni;
- Usa uno stile amichevole, colloquiale.

SINCERITA' E CONVENZIONE

- Rispondi rapidamente;
- Cerca di essere comprensivo e disponibile;
- Scrivi come se avessi il tuo destinatario davanti.



John Peter Sloan è autore, attore e insegnante.

Ha creato un nuovo metodo per insegnare inglese, un metodo divertente e mirato pensato per gli italiani. I suoi corsi da subito molto affollati diventano ben presto veri e propri spettacoli. In questo contesto è nato il progetto Zelig in English, di cui John è attore principale, autore e regista. Sta lavorando al suo nuovo spettacolo Instant English (The show) con un testo comico basato sul metodo che puoi scoprire nel suo libro.

E-MAIL

Non è una lettera, quindi non servono le frasi lunghe e piene di ricami che si usavano "una volta"

Nel business moderno non si usano più certe frasi vecchie e inutili:

I regret to inform you (meglio I am sorry but...)

Please do not hesitate to contact me
(meglio Feel free to ask me any questions)

Please advise (meglio Please let me know).

Questo perché il modo vecchio non è naturale: se non diresti una cosa a una persona, perché mai dovresti scriverla?

Se ti chiedessi: "C'è Rita in ufficio?", mi risponderesti forse: "Regarding your enquiry dated November 21 as to whether or not Rita is present in her office, I regret to inform you that..."??? NON LO FARESTI MAI! Sembrestesi un pazzo...Quindi non scriverlo" Diresti: "I have checked Rita's office and she isn't in there", quindi scrivi così!

Le e-mail sono un mezzo rapido di informazione, quindi fai in modo che siano corte e concise.

Dear Barney,

I will send the file tonight,

Cheers (se hai confidenza)

Speak to you soon (se hai meno confidenza)

Fred Flintstone

Usa uno stile colloquiale, così è più credibile e il lettore si renderà conto di avere a che fare proprio con una persona in carne e ossa! A volte sento frasi del tipo "Mi sembrava di essere maleducato così": non è maleducato comunicare in maniera semplice e amichevole, ANZI è ben accetto dai colleghi, fidati!

Hi, Tom,
there are a few things I'm not sure about, could you help me?

GLI SPAZI SONO IMPORTANTI

Who sorts out the invoice for delivery 804?
When will we know how much we need for next month?
Who must I contact for approval?
Thanks a lot,
Rita

Il lettore ti apprezzerà per la tua chiarezza e leggerà volentieri i tuoi messaggi in futuro. Per lo stesso motivo, per risultare il più chiaro possibile, evita la FORMA PASSIVA:

NO: **It was agreed by the committee...** (passiva)
SI: **The committee agreed...** (attiva)

NO: **At the last meeting a report was made by the Secretary...** (passiva)
SI: **At the last meeting the Secretary reported...** (attiva)

NO: **This form should be signed and should be returned to me.** (passiva)
SI: **You should sign the form and return it to me.** (attiva)

IL "PANINO"

(inizio positivo-brutte notizie-conclusione forte).
Quando hai una cosa "bruttina" da dire o devi scusarti usa sempre il sistema "panino" (@ john peter sloan).
L'inizio di una e-mail è come l'introduzione di una canzone, imposta il mood...

Se una e-mail comincia negativamente, è difficile poi recuperare. Facciamo un esempio.



Guarda il video della seconda lezione di termini comuni inglese sul tuo telefono cellulare. Segui le istruzioni a pagina 60.

ORANGE COMPANY SRL

Un siciliano, il sig. Dipinto, manda 17 tonnellate di arance al suo miglior cliente, Mr. Jones. Mentre il traghetto attraversa la Manica, c'è una tempesta, il frigorifero nel camion si spegne e tutte le arance vanno a male. Il sig. Dipinto non ha la possibilità di contattare Mr. Jones per avvisarlo, se non via e-mail.

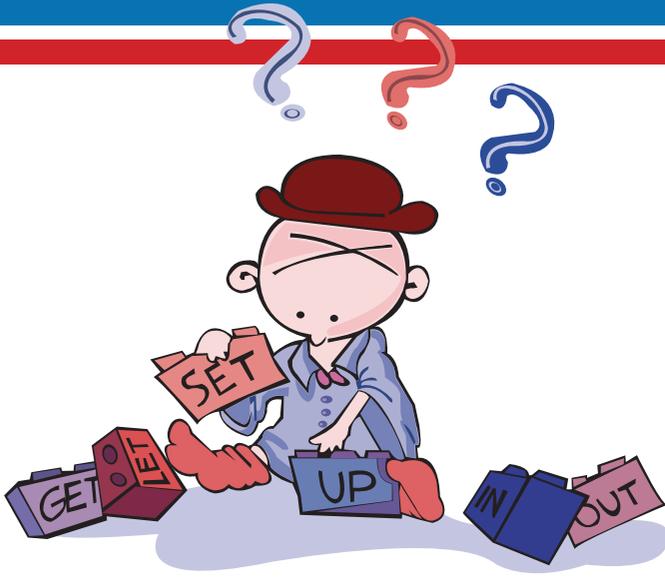
Questo è successo veramente e questa è stata la e-mail disastrosa che è stata mandata:

Dear Mr. Jones,
I'm really sorry, but your load of oranges can't be delivered (già il sig. Jones cade dal cielo ed è disperato).
There was an accident during the journey across the sea and all of the oranges went bad (ora il sig. Jones si sta sentendo svenire...)
We have prepared a new load and I hope nothing happens this time.

Ecco, invece, come doveva essere fatta l'e-mail:

Dear Mr. Jones,
I have just finished loading your new delivery. (azione-soluzione)
We had an unexpected problem (non andare nei dettagli del problema, al sig. Jones non interessa, lui vuole solo sentire soluzioni!) **but I will do all can to make sure this never happens again!** (azione-soluzione).
Please, accept this new load as our gift for any inconvenience caused. (compensazione)
Feel free to call me for any details (così, se a lui interessa cosa è successo, ti chiama e te lo chiede)
I look forward to a great future partnership (non usare hope che è debole, dai per scontato che tutto andrà bene e sarà così)
Sincerely,
Mr. Dipinto





MR. AND MS.

Le donne del mondo non ritenevano giusto che gli uomini rimanessero anonimi, nascosti dietro ad un generico Mr. (usato ugualmente per uomini sposati e non sposati), mentre loro rivelavano il loro stato coniugale (Miss. era usato per le donne non sposate mentre Mrs. per le donne sposate). Ora non si usano più Mrs. e Miss., ma soltanto Ms. (che si usa solo nella comunicazione scritta! Quando si parla a una signora in modo cortese e formale ci si rivolge a lei con madam), che è neutrale.

Se ti riferisci ad un uomo, usa sempre Mr.
Se ti riferisci ad una donna, usa sempre Ms.
Se scrivi ad un gruppo di persone, usa Dear Sirs.
Se non sai chi leggerà la e-mail, usa To whom it may concern.

SIGNING OFF

Quando finalmente hai scritto l'intera e-mail, a volte ti trovi a pensare a lungo proprio alla conclusione. Come terminare? Quali sono i saluti corretti? Quale la giusta formula? Facciamo un pò di chiarezza.

Sincerely

Quando hai sbagliato o ti dispiace per una cosa importante, è meglio usare sincerely: il messaggio che dai è che prendi seriamente la cosa.

Regards

Da solo non vuol dire niente, infatti io lo uso quando sono incavolato, perché è il minimo indispensabile, pur rimanendo educato.

(eccezione: se scrivi spessissimo a una persona, va bene regards per non dover variare ogni volta!).

Best regards

È come dire "ciao" in modo formale.

Kind regards

È una bella espressione, da usare soprattutto se vuoi qualcosa.

Warm regards

Quando conosci bene il tuo interlocutore, questa espressione è il massimo d'affetto, pur rimanendo formale.

Cheers

Non esiste una vera e propria traduzione di questa parola in italiano: la si usa, infatti, anche quando si fa un brindisi per dire "salute".

Take care

Equivale all'italiano "stammi bene"

Speak soon

Significa esattamente "a presto".

