

# Inglese per export

Piano GE.CO

# Scrivere una lettera – Writing a letter

## A chi intestare la lettera

### **Per scrivere a: ..... ci si rivolge così**

- un'azienda o a una persona di cui non si conoscono né il nome né il sesso:.....Dear Sir/Madam o Dear Sir or Madam o Dear Sirs
- una donna di cui non si conosce il nome: .....Dear Madam
- un uomo di cui non si conosce il nome: .....Dear Sir
- una persona di cui si conosce il nome: .....Dear Mr (Mrs / Ms / Miss) Brown
- For the attention of Mr Smith.....per mettere in evidenza il nome del vero e proprio destinatario della lettera
- To whom it may concern (a tutti gli interessati).....a un destinatario non meglio specificato.

Non sorprendetevi se il vostro corrispondente commerciale inglese comincerà presto a scrivervi usando il vostro nome di battesimo. In inglese si passa in pochissimo tempo a un tono molto meno formale.

Our ref...numero di protocollo del mittente.

Your ref.....numero di protocollo del destinatario che il mittente riporta nella sua risposta.

## Formule di saluto conclusive

### **Se abbiamo scritto a: .....dobbiamo usare questa formula di saluto**

- un'azienda o a una persona sconosciuta ..... *Yours faithfully*
- una persona di cui si conosce il nome ..... *Yours sincerely / Yours truly*

**Attenzione:** nella formula di saluto solo la prima parola va scritta maiuscola.

*Regards*.... viene impiegato spesso come formula di saluto per fax ed e-mail.

### **Dopo la formula di saluto conclusiva:**

p.p. - in rappresentanza di; chi firma è legalmente autorizzato a sottoscrivere la lettera a nome dell'azienda o di qualunque altra persona.

### **In basso a sinistra, sotto la firma**

Enc(s) oppure Encl(s)..... indica che alla lettera sono allegati dei documenti .

cc: oppure copy to: ..... viene preposto ai nomi di coloro che hanno ricevuto copia della lettera.

**Informare, annunciare**

*We are pleased to inform you* ..... Siamo lieti di informarla/vi che...

*You will be interested to know that* ..... Le / Vi interesserà sapere che...

**Confermare**

*This is to confirm* ..... La presente per confermare che...

*We have received* ..... Abbiamo ricevuto...

*We acknowledge receipt of* ..... Confermiamo di aver ricevuto...

**Riferirsi a un precedente contatto**

*As per / Following our telephone conversation* ..... Come da accordi telefonici...

*As mentioned in my letter of* ..... Come anticipato nella mia lettera del...

*With reference to your letter of* ..... In riferimento alla sua/vostra lettera del...

**Fare riferimento agli allegati**

*Please find enclosed / We enclose* ..... In allegato...

*We are sending ... under separate cover* ..... Inviamo....in busta separata...

### **Rifiutare, respingere un'offerta**

*We regret to have to inform you that* ..... Siamo spiacenti di informarla/vi che...

*Much to my regret* ..... Con mio grande rammarico...

*We are not in a position to accept* ..... Non siamo in grado di accettare...

### **Formulare una richiesta**

*Could you please... ?* ..... Potrebbe gentilmente... ?

*I should / would be grateful if you* ..... Le/Vi sarei grato se...

*Would it be possible for you to... ?* ..... Le/Vi sarebbe possibile... ?

### **Sollecitare una risposta o una conferma**

*Please let us know as soon as possible* ..... La/Vi preghiamo di rispondere nel più breve tempo possibile.

*Please send your reply to* ..... Si prega di rispondere al seguente indirizzo:

*Please contact* ..... La/Vi preghiamo di contattare...

*Would you please confirm ... ?* ..... La/Vi preghiamo di inviarci conferma...

### **Formule di chiusura della lettera**

*Thanking you once again for your help* ..... La/Vi ringraziamo ancora per l'aiuto.

*Thanking you in advance* ..... Ringraziamo anticipatamente.

*We look forward to hearing from you soon* ..... Restiamo in attesa di un suo/vostro gentile cenno di riscontro.

*Please do not hesitate to contact us if you require any further information* ..... Non esiti / esitate a contattarci per ulteriori domande o informazioni.

# Trattative e accordi - Negotiations and Agreements

## **Fare riferimento ai contatti intercorsi**

*Having recently visited your stand at the (fair/exhibition)*

Di recente ho visitato il suo/vostro stand alla Fiera...

*I was given your name by Mr...'*

il signor ... mi ha fatto il suo / vostro nome.

*The Chamber of Commerce suggested I contact you*

è stata la camera di commercio a suggerirmi di contattarla/vi

*We met / were introduced at the London Electronics fair*

Ci siamo conosciuti/ siamo stati presentati alla Fiera dell'elettronica di Londra.

## **Presentare la propria società / impresa**

*We are retailers of... .. Siamo dettaglianti di...*

*We are manufacturers of... .. Noi produciamo...*

*We are a distribution company specialising in... .. Siamo un'azienda di distribuzione specializzata in...*

*We are specialists in... .. Siamo specializzati in...*

*We are a trading company specialising in... .. Siamo una società commerciale specializzata in...*

*We are one of the leading suppliers of... .. Siamo uno dei principali fornitori di .....*

## Sottoporre un'offerta

*We would like to offer our services as...* ..... Desideriamo offrirle / vi i nostri servizi di....

*We would like to suggest a collaboration in...* .....Desideriamo proporle / vi una collaborazione nel campo del...

*We are offering...* .....Le / vi offriamo...

*We are able to offer you...* .....Siamo in grado di offrirle / vi....

*We would be delighted to...* .....Saremmo lieti di...

## Sollecitare una risposta

*We hope you will give this proposal your kind consideration.*

Speriamo che la nostra proposta incontri il suo/vostro interesse .

*We look forward to receiving your comments on this proposal*

Saremo lieti di conoscere la sua / vostra opinione in merito a questa proposta

## Curare i contatti

*Please do not hesitate to contact us should you have any further queries / require any further information.*

Per ogni ulteriore domanda o informazione, non esiti /esitate a contattarci.

*We look forward to hearing from you*

Restiamo in attesa di un suo/vostro gentile cenno di riscontro.

## Notes

Si tenga presente il verbo *to be aware (of)* - essere consapevole, essere informato di qualcosa. La forma *you are not unaware (of the fact that ...)* In cui è presente una doppia negazione, deve essere tradotta in italiano con «Lei è senz'altro consapevole (del fatto) che...»

Si noti l'espressione: *to feel confident* – essere fiducioso /sentirsi sicuro.

# Preventivi e condizioni di fornitura – Quotations and Terms of Delivery

## **Preventivi:**

### **Inviare documentazione**

*We have pleased to enclose.....*Siamo lieti di allegare alla presente ..

*our current price list.....*il nostro attuale listino prezzi

*our most recent catalogue.....*il nostro catalogo più aggiornato

*a detailed quotation for the goods specified.....*un preventivo dettagliato del le merci specificate

### **Accordare sconti e riduzioni sui prezzo**

*We are able to offer a 10% discount on all orders exceeding £20 in value / on repeat orders.*

Sara accordato uno sconto del 10% su ogni ordine superiore a £20/su ogni ordine successive al primo.

*We can make you a firm offer for...'*

Siamo in grado di riservarle/vi una tariffa fissa a offerta di / per.....

*We can allow / offer a discount of 10%*

Possiamo riservarle / vi uno sconto del 10%.

### **Descrivere la situazione del magazzino**

*All models can be supplied from stock.....*Tutti i modelli sono disponibili in magazzino.

*Our supplies are limited.....*Le nostre scorte sono limitate.

*We are out of stock, but we can offer you a substitute.....*L'articolo è esaurito, ma siamo in grado di garantirne la sostituzione.

### **Menzionare servizi o articoli aggiuntivi**

*The equipment comes with optional accessories.....*L'attrezzatura comprende vari accessori complementari.

*We offer a one-year guarantee on the goods.....*Offriamo un anno di garanzia su tutta la merce.

*Installation is carried out free of charge.....*Installazione e montaggio sono gratuiti / inclusi nel prezzo .



## Condizioni di fornitura:

### Comunicare la data di consegna

*Delivery will take four weeks.....*La consegna non avverrà prima di quattro settimane.

*The consignment is ready for immediate delivery.....*L'ordine è pronto per la spedizione.

*Delivery can be made from stock.....*La consegna può essere effettuata dal magazzino

*Delivery will be made within two months.....*La consegna avverrà entro due mesi.

### Comunicare il mezzo di trasporto

*As arranged, the consignment will be transported by air / rail / sea freight*

\_\_\_\_\_ Come da accordi intercorsi, la spedizione avverrà per via aerea / su rotaia / via nave.

## Indicare le condizioni di spedizione

**EXW – ex works / warehouse** - franco fabbrica / franco magazzino

**FCA - free carrier** - franco vettore

**Free** - franco domicilio

**CIF - cost, insurance, freight** - costo, assicurazione e nolo

**CFR - cost and freight** - costo e nolo

## Comunicare l'indirizzo di consegna

*Please note that delivery should be made to the following address...*

\_\_\_\_\_ Si prega di tenere presente che la consegna dovrà avvenire al seguente indirizzo.

### **Annunciare la spedizione**

*We are pleased to inform you that we have dispatched ...today, in accordance with your order...'*

Siamo lieti di comunicarle / vi che oggi è partita la spedizione del suo / vostro ordine n....

*As agreed, the goods will be delivered to you on Monday morning*

Come concordato, le merci verranno recapitate lunedì mattina.

### **Comunicare un ritardo nella consegna**

*Owing to.....we are unable to deliver your order n° ....before 7 June*

A causa / Per ... non saremo in grado di evadere il suo / vostro ordine n° .... prima del 7 giugno.

*Unless we receive instructions from you to the contrary, we will assume that your order still stands*

L'ordine sarà considerato valido fino a eventuale sua / vostra revoca.

### **Descrivere la modalità di spedizione**

*The documentation requested has been sent to you under separate cover /by registered post / by courier*

I documenti richiesti sono stati spediti in busta separata / per raccomandata / tramite corriere espresso.

### **Notes**

Si tenga presente la differenza tra: *'of a high standard'* (con articolo) e *'of good quality'* (senza articolo)

Si presti attenzione al fatto che in espressioni come *'Delivery will be made'* / *'The consignment will be transported'*

Il verbo è impiegato al passivo, una forma che nelle lettere commerciali viene preferita a quella attiva per il suo tono formale e non troppo personale.

Si ricordi l'espressione *'is payable by you'* che in italiano si traduce con: 'è / sono a suo / vostro carico'

# Condizioni di pagamento - Terms of Payment

## **Specificare le modalità di pagamento**

*Our conditions/terms of payment are as follows.....*le nostre condizioni di pagamento sono le seguenti..

*Payment should be made by .....*il pagamento è da effettuarsi tramite..

*(irrevocable) letter of credit.....*lettera di credito (irrevocabile)

*bank transfer.....*bonifico bancario

*banker's draft/ bank draft.....*cambiale / effetto bancaria/o

*cheque.....*assegno

*cash on delivery.....*pagamento contrassegno

*cash with order.....*pagamento all'ordine

*cash in advance.....*pagamento anticipato

*direct debit.....*addebito diretto

*quarterly / monthly payment.....*pagamento trimestrale / mensile

*payment at sight.....*pagamento alla presentazione / a vista

*pro forma invoice.....*pagamento su fattura proforma

*International Money Order (IMO).....*vaglia postale internazionale

*(current) exchange rate.....*tasso di cambio corrente

*VAT (value added tax).....*imposta su i valore aggiunto (IVA) ,

*tax free, duty free.....*esentasse, esente da dazio

*exclusive of tax/VAT.....*tasse/IVA escluse

*inclusive of tax/VAT.....*tasse/IVA incluse

### **Chiedere il saldo di una fattura**

*Enclosed is our invoice amounting to ...*

Si allega fattura dell'ammontare di ...

*We would be grateful if you could carry out the payment of the enclosed invoice..*

Le / Vi saremmo grati se potesse / poteste effettuare un versamento a saldo della fattura allegata...

### **Effettuare un pagamento**

*We have pleased to enclose.....*

Siamo lieti di allegare alla presente... .

*Our bank has been instructed to transfer the agreed 10%deposit'*

Abbiamo incaricato la nostra banca di effettuare il versamento dell' anticipo del 10% concordato.

### **Confermare la riscossione del pagamento**

*We are pleased to confirm receipt of ....*

Siamo lieti di confermare la riscossione di ...

### **Fare riferimento a un conto/una fattura**

*We would like to draw your attention to our invoice of (date)...*

Desideriamo richiamare la sua / vostra attenzione sulla nostra fattura del (data).

### **Inviare un sollecito di pagamento**

*As we have not yet received payment, we would be grateful if you could take care of the payment of our voice as soon as possible / as early as possible*

Non abbiamo ancora ricevuto il saldo della fattura, le / vi saremmo grati se effettuasse / effettuaste al più presto il versamento.

### **Nel caso in cui il conto sia già saldato**

*Should you have already settled the account, pleased is regard this reminder...*

Nel caso in cui avesse / aveste già provveduto al saldo, le / vi preghiamo di non prendere in considerazione questo sollecito.

### **Inviare un secondo sollecito**

*We wish to remind you that our invoice n°..... dated ..... remains outstanding and ask you to give the matter immediate attention'*

Desideriamo ricordarle / vi che la nostra fattura n°... del ... non è stata ancora pagata e la / vi invitiamo a provvedere immediatamente al saldo.

### **Inviare l' ultimo sollecito**

*Unless we have received your payment within seven days, we shall have to refer the matter to our solicitors'*

Se non dovessimo ricevere il versamento entro sette giorni, saremo costretti ad adire le vie legali

### **Risposta a un sollecito**

*Please accept our apologies for any inconvenience caused, and rest assured that you will receive our payment shortly.*

Le / vi preghiamo di accettare le nostre scuse per il disturbo arrecato e le / vi garantiamo che riceverà /riceverete al più presto il versamento.

*We apologise for the delay in our settlement of your invoice n° ..., but we have recently experienced some cash flow problems. We would be grateful if you could allow us a further credit of 30 days'.*

Ci scusiamo per il ritardo nel saldo della fattura n° ..., ma di recente abbiamo avuto qualche problema di liquidità le / vi saremmo grati se potesse/ poteste concederci un ulteriore termine di 30 giorni.

### **Notes**

Si tenga presente che *'May we..'* viene impiegato con il significato di *'potremmo/sarebbe possibile'* .....per attenuare possibili richieste spiacevoli o gravose o per formularle in modo più cortese.

*'We would like to draw your attention to'* sarebbe l'espressione più diretta, per richiamare l'attenzione dell'interlocutore su un problema.

Oltre alla formula *'we would be grateful ...'* si può usare anche *'we should be grateful ...'* con lo stesso, identico significato. E' possibile impiegare questa forma del congiuntivo solo alla prima persona singolare e plurale *'I/we'*.

Nell'inglese moderno, tuttavia, viene impiegata sempre meno dato che *'should I'* più formale di *'would'*. In ogni caso, alla seconda e terza persona si usa sempre *'would'*, vale a dire: *'I/We would/should like to inform you...'*

# Fare un ordine – Placing an order

## **Confermare il ricevimento**

*With reference to your letter / quotation of.....* Con riferimento alla sua / vostra lettera / al suo / vostro preventivo del...

## **Trasmettere un ordine**

*We would like to place an order for...*

Desideriamo trasmettere un ordine per...

*With reference to your quotation, we enclose our order for...*

Con riferimento al suo / vostro preventivo, alleghiamo un ordine per...

*Please supply us with...*

Le / vi preghiamo di inviarci / fornirci...

## **Indicare esattamente la data di consegna**

*We should be grateful for delivery by ... (date)*

Le / vi saremmo grati se potesse / poteste evadere l'ordine entro il ... (data).

*Please confirm that you can supply these goods by the required date*

Si prega di confermare la consegna della merce entro la data richiesta.

## **Il bollettino d'ordine**

*Please send this order form together with your payment to...*

Si prega di inviare questo bollettino d'ordine, unitamente al bonifico a..

*A copy of the invoice should be included in the package*

L'imballaggio dovrebbe contenere copia della fattura.

*Pease quote this number on all correspondence*

Si prega di citare questa numero in ogni comunicazione scritta.

### **Chiedere conferma dell'ordine**

*Please acknowledge this order by return of post*

Si prega di confermare l'ordine a stretto giro di posta.

*Please confirm receipt of this order*

Si prega di confermare il ricevimento del l'ordine.

### **Modificare o stornare un ordine**

*Should any items be out of stock, please submit a quotation for a substitute*

Se alcuni articoli fossero esauriti, si prega di inviare un preventivo per merce sostitutiva.

*We should like to cancel our order n°.... owing to..*

Desideriamo cancellare l'ordine n°.....perchè.....

### **Confermare un ordine**

*Thank you for your order*

Grazie per aver effettuato un ordine.

*We are in receipt of your order n° ....*

Confermiamo di aver ricevuto il suo / vostro ordine n. ....

### **Confermare l'evasione dell'ordine**

*We have pleased to confirme that...*

Siamo lieti di confermarle / vi che

*Your order is already being processed/being dealt with*

Il suo / vostro ordine è in lavorazione.

*We have noted your order for ... (goods)*

Abbiamo preso nota del suo / vostro ordine relativo a... (merce)

*Our dispatch department is processing your order*

Il nostro reparto spedizioni sta effettuando le operazioni di invio del suo / vostro ordine.

### **Confermare la data di consegna**

*Delivery will be made by ... (date) as requested*

La consegna avverrà come richiesto entro il (data).

*The goods ordered are available for immediate delivery*

Gli articoli ordinati sono disponibili in pronta consegna.

*We will inform you when the consignment is ready for delivery*

La informeremo non appena l'ordine sarà pronto per la spedizione.

### **Notificare un ritardo**

*Owing to an unavoidable delay, I regret to inform you that delivery can only be made from..(date)*

A causa di un deplorabile ritardo, siamo spiacenti di comunicarle / vi che la consegna avverrà solo a partire dal .....

### **Ammettere problemi nella fornitura**

*We regret to inform you that the items you ordered are out of stock / no longer available*

Siamo spiacenti di informarla / vi che gli articoli merci ordinati/e non sono più disponibili / reperibili.

### **Proporre articoli sostitutivi**

*However, we can offer you an alternative*

Siamo tuttavia in grado di offrirle/vi merci sostitutive.

*Our model n°.... is very similar/of similar quality'*

Il modello n°.... è molto simile / di qualità analoga...

### **Notes**

Non va dimenticato che trasmettere un ordine / ordinare qualcosa a qualcuno in inglese si dice '*to place an order with someone.*'

*'Delivery by January 21 at the latest'..... 'At the latest.'* significa al più tardi e sottolinea il termine ultimo.

Si presti attenzione al fatto che i vari uffici di un'azienda sono detti department: '*the Sales Department*' (ufficio vendite)

Si ricordi l'espressione '*to be of service to you*' esserle / vi d'aiuto.

Si noti la mancanza dell'articolo nella frase '*Delivery will be made by 3 June*' .....la consegna avverrà entro (al più tardi) il 3 giugno.



# Difetti e reclami - Problems and complaints

- **Reclamare per il ritardo di una consegna**

- *The goods we ordered on (date + Order n° ) have not yet arrived*
  - Gli articoli ordinati il (data e ordine n.) non sono ancora arrivati.
- *Would you please look into the non-delivery of...*
  - Si prega di controllare il motivo della mancata consegna di...

- **Segnalare danni alle merci consegnate**

- *Upon receipt of our order (Order n° ) we found that...*
  - Alla consegna della merce (ordine n.) abbiamo appurato che...
- *We regret to report that our consignment of (items) was delivered in an unsatisfactory condition*
  - Siamo spiacenti di informarla / vi che alla consegna la merce ordinata e risultata difettosa / danneggiata.
- *A detailed list of the damaged items is enclosed*
  - Si allega un elenco dettagliato degli articoli danneggiati.

### **Segnalare un difetto**

*We would like to draw your attention to the fact that...*

Vorremmo richiamare la sua / vostra attenzione sul fatto che...

*We were rather surprised to find that... Would you please look into this for us?'*

Con nostra grande sorpresa abbiamo notato che.... Potrebbe gentilmente occuparsi della questione?

### **Contestare una fattura**

*While checking your invoice n° ..., we noticed that our figures do not match with yours*

Nel controllare la fattura n° ..... abbiamo constatato che i suoi / vostri valori non coincidono con i nostri.

*It seems that you have failed to credit us with the agreed discount of 5% on your invoice n° .....*

In riferimento alla fattura n° ....., non ci è stato accordato lo sconto del 5% che avevamo convenuto.

### **Lamentarsi di un servizio scadente**

*I regret that I must complain about the appalling service I received last week from*

Sono spiacente di dover lamentare il pessimo servizio offerto la settimana scorsa da.....

### **Confermare di aver ricevuto il reclamo**

*Thank you for your letter of ... informing us that..*

Grazie per la lettera del ... con la quale ci ha messo al corrente del fatto che...

*We were sorry to hear that..*

Abbiamo appreso con rammarico che...

*We were concerned to learn from your letter of.. . that ...*

Dalla sua / vostra lettera del .. abbiamo appreso con rammarico che ...

### **Giustificare il ritardo nella consegna**

*We apologise for the delay, but ... We will be able to deliver in seven day's time*

Ci scusiamo per il ritardo, ma..... Saremo in grado di effettuare la spedizione fra sette giorni.

### **Ammettere un errore**

*We apologise for any inconvenience we may have caused you*

Siamo spiacenti di averle dato motivo di lamentarsi...

*We have looked into the cause of the problem...*

Abbiamo cercato di risalire alla causa del problema...

*We have now taken steps to ensure that such a misunderstanding does not occur in the future*

Abbiamo preso le misure necessarie a garantire che in futuro non si verifichino simili malintesi.

### **Altri**

*to be concerned* .....essere preoccupato/interessato

*the consignment* ..... la spedizione/la consegna

*the delay* .....il ritardo

*the carrier* .....lo spedizioniere/il corriere

*the premises* .....i locali adibiti all'attività

*to apologize* .....scusarsi

*a clerical error* .....errore di trascrizione/di elaborazione

*the liability* .....la responsabilità

*on arrival* .....al ricevimento / all'arrivo