



Telefonare in italiano

INDICE :

1. **Generale**
2. **Galateo al telefono**
3. **Suggerimenti per...**
 - Rispondere al telefono, introduzione.
 - Fare una domanda.
 - Qualcuno non è disponibile sul numero chiamato.
 - Trasferire una chiamata.
 - La persona parla al telefono .
 - La persona non è disponibile /disponibilità.
 - Chiedere a qualcuno di ripetere.
 - Domandare il nome del chiamante.
 - Precisare il nome del chiamante
 - Messaggio, segreteria telefonica .
 - Iniziare e terminare la conversazione .
4. **Esercizi orali**
5. **L'alfabeto telefonico internazionale**
6. **Articolazione dei numeri e simboli**
7. **Esercizi orali e discussioni**



GENERALE



TE·LE·FO·NO

sostantivo: Un strumento che permette di comunicare a distanza trasformando la voce e/o altri segnali sonori in impulsi elettrici, riconvertendo onde in segnali.

verbo: *Parlare al telefono*

Sinonimi:

chiamare, telefonare a, rispondere al telefono,

Idiomi:

fare uno squillo a qualcuno, fare un colpo di telefono,

Etimologia:

La parole Tele- proviene dalla parola greca "Tele" che significa lontano, in lontananza, mentre la parola „fono" proviene dal greco "phon" e significa voce, rumore .

GENERALE

Correttamente:
Telefonare a qualcuno

- Chiamare qualcuno
- Comporre/Formare il numero
- Controllare un numero di telefono
- Rispondere al telefono
- Ricevere una chiamata
- Stare al telefono
- Telefonare a qualcuno
- Contattare qualcuno
- Restare in contatto con qualcuno



Che cosa significa?

- Passare qualcuno
- Mettere in attesa qualcuno
- Riagganciare il telefono a qualcuno
- Mettere in linea

GALATEO AL TELEFONO

COME PARLARE

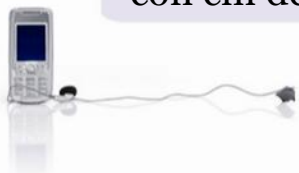
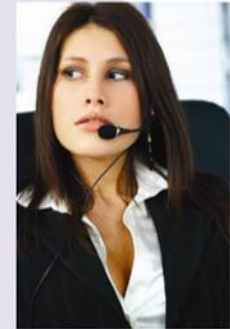
- La vibrazione e il colore della propria voce sono molto importanti. Parlare con una voce piena e vibrante. Sorridi con la voce!
- Modulare il tono per essere incisivo. Più melodioso che monotono.
- Parlare in maniera moderata ma un po' forte in una velocità moderata e variarla per avere una giusta enfasi.

Quanti squilli sono permessi?

- Rispondere al telefono non più del terzo squillo.
- Terminare qualsiasi altra conversazione o attività durante la telefonata per esempio:
bere, mangiare, masticare, battere a macchina o altre attività che possono disturbare la telefonata.

Come accogliere i clienti al telefono

- Dire il nome e cognome. Identificare l'ufficio.
- Non dimenticare! Per i chiamanti puoi essere il primo contatto d'azienda. Il telefono è uno dei canali più potenti sia per trasmettere una positiva immagine di sé e sia per raggiungere un eccezionale grado qualitativo nei servizi al cliente. I primi secondi influenzeranno positivamente o negativamente, l'interlocutore. Questa prima impressione rimarrà presente a lungo al chiamante anche dopo il termine della chiamata.
- Prima di trasferire la chiamata, essere sicuro, di spiegare al chiamante che sarà trasferito e comunicargli l'interno.
- Essere cortesi, se una persona ha telefonato all'interno. Se è possibile prova a scoprire con chi deve parlare. Ringrazierà per il tuo aiuto.



SUGGERIMENTI PER...



RISPONDERE AL TELEFONO

- Pronto, l'azienda X, Buongiorno,
- Pronto, l'azienda X, come posso aiutarla?
- Pronto, l'azienda X, sono Monica Albero
- Pronto, Buongiorno, sono Monica Albero dell'azienda X

INTRODUZIONE

- Salve, sono Giancarlo Giannini
- Buongiorno, mi chiamo Giancarlo Giannini.
- Buongiorno, qui Giannini



Come accogliere i clienti al telefono?

Dai il tuo nome e cognome
Identifica il tuo ufficio



SUGGERIMENTI PER...



FARE UNA DOMANDA

- Potrei parlare con il signor Aldo, per favore?
- Può passarmi il signore Aldo, per favore?
- Vorrei parlare con il signor Aldo.
- Buongiorno, sto cercando il signor Aldo.
- Salve , può collegarmi al dipartimento Risorse Umane, per piacere.
- Buongiorno, mi sa dire quando torna l'amministratore delegato ?
- Mi sa dire chi è il responsabile della fatturazione
- Buongiorno, per favore l'interno 34 .
- Mi sa dire se il signor Aldo è ancora libero?
- Per favore, può collegarmi al reparto vendite.



SUGGERIMENTI PER...

LA PERSONA AL NUMERO CHIAMATO È ASSENTE

- Mi dispiace, ma non lavora più qui.
- Mi dispiace, ma è andata in pensione
- Mi dispiace, ma qui non c'è nessuno con questo nome.
- Mi dispiace, ma qui nessuno lavora con questo nome.
- Non è più a questo numero. Adesso lo trova al 122078
- Vuole parlare con un'altra persona?
- Mi dispiace, ha sbagliato numero
- Mi dispiace, questo è il numero interno numero 232 e non 323.



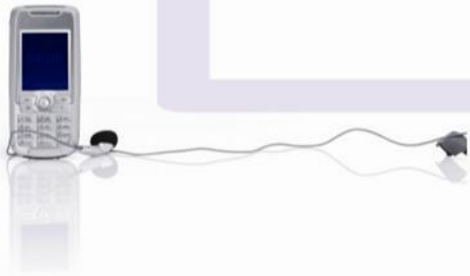
SUGGERIMENTI PER ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

TRASFERIRE UNA CHIAMATA

- Un momento, trasferisco la chiamata al signor Aldo.
- Un momento, la trasferisco a...
- Resti in linea
- Un momento per favore



SUGGERIMENTI PER...

Learnwell Oy

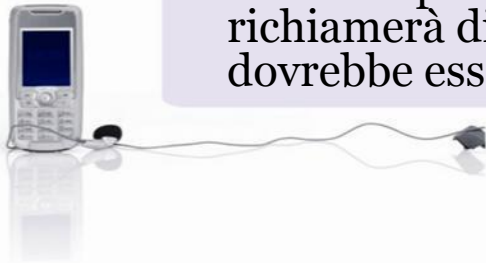
| The Language Menu |

LA PERSONA CHIAMATA NON È DISPONIBILE

- Mi dispiace, il signor Rossi è adesso occupato.
- Il signor Rossi oggi è assente.
- Mi dispiace, il signor Rossi è in riunione.
- Mi dispiace, signor Rossi è in vacanza.
- Mi dispiace, il signor Rossi è fuori per pranzo.
- Mi dispiace, ma il signor Rossi è ammalato.
- Mi dispiace, ma il signor Rossi è in paternità.
- Mi dispiace, ma il signor Rossi non è adesso disponibile.
- Mi dispiace, ma il signor Rossi è appena uscito.
- Mi dispiace, ma è fuori città.
- Mi dispiace, non risponde.
- Non è disponibile questa mattina, ma se richiamerà di nuovo questo pomeriggio dovrebbe essere nel suo ufficio.



Il signor Rossi è all'estero/via per alcuni giorni
Il signor Rossi è via per affari.





SUGGERIMENTI PER...

DISPONIBILITÀ

- Ritournerà domani mattina.
- Ritournerà dopodomani.
- Ritournerà la prossima settimana
- Ritournerà in questo pomeriggio.
- Ritournerà questo pomeriggio piú tardi.
- Mercoledì, ritournerà a mezzogiorno o nel pomeriggio.
- Dovrebbe essere disponibile dopo le due.
- Dovrebbe essere disponibile prima della riunione.
- Dovrebbe essere disponibile all' una e mezzo.
- Dovrebbe essere disponibile fra un'ora.
- È in ferie e ritournerà il 7 maggio.
- Non ritournerà prima di venerdì.
- Sarà in ufficio il ventitré.
- Sarà disponibile alle due e mezzo.
- Ritournerà per l'ora di pranzo dopo le dodici.

SUGGERIMENTI PER...

CHIEDERE A QUALCUNO DI RIPETERE

- Mi dispiace, non sento ciò che ha detto.
- Mi dispiace, non la sento. La linea è disturbata.
- Mi dispiace, la linea è disturbata. Potrebbe parlare piú forte, per favore?
- Potrebbe parlare un poco piú lentamente, per favore?
- Non le dispiace ripetere, per favore?
- Può ripetere il nome della sua società per favore?
- Può ripeterlo , per favore?
- Può rileggermelo, per favore?





SUGGERIMENTI PER...

CHIEDERE IL IL NOME DEL CHIAMANTE

- Pronto, con chi parlo?
- Chi parla, per favore?
- Chi devo dire chi sta chiamando?
- Mi può dare il suo nome per favore?
- A chi posso lasciare il messaggio?

CHIARIMENTI SUL NOME DEL CHIAMANTE

- Può scandire il suo nome, per favore?
- Come scandisce il suo nome?
- Le dispiace scanderlo, per favore?

SUGGERIMENTI PER...

LA PERSONA PARLA AL TELEFONO

- Mi dispiace, ma il numero è occupato.
- Mi dispiace, ma la linea è occupato
- Vuole attendere in linea?
- Vuole richiamare piú tardi?
- Vuole attendere fino al termine della conversazione?
- Mi dispiace, ma il signore Rossi è in un'altra linea.
- Gli dico di richiamarla?



SUGGERIMENTI PER...



MESSAGGI

- Vuole lasciare un messaggio?
- Potrei riferire un messaggio per il signor Rossi?
- Posso lasciargli un messaggio?
- Vuole che il signor Rossi la richiami?
- Gli lascerò il messaggio non appena il signor Rossi ritorni.
- Può per favore chiedere al signor Rossi di richiamarmi?
- Può lasciare un messaggio per lei?
- Può dire al signor Rossi, che lo chiamo?
- Posso darle il numero di cellulare, se deve contattarlo ora.



SUGGERIMENTI PER...



INIZIARE UNA CONVERSAZIONE

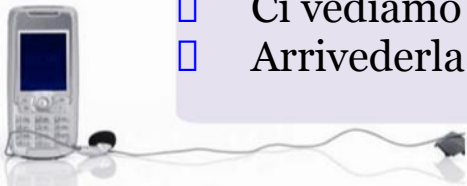
- Buongiorno Signor Rossi, Come sta?
- È un piacere sentirla, signor Rossi, sta bene?
- Come vanno le cose?
- Come va signor Rossi?
- Chiamo per avere informazioni su...
- Chiamo perché...
- Ho chiamato per conto del signor Rossi
- Chiamo per conto del signor Rossi
- Chiamo perché ho avuto il suo messaggio ...
- Mi dispiace disturbarla, ma ...
- Scusi se l'ho chiamato fuori dalla riunione ma...



SUGGERIMENTI PER...

TERMINARE UNA CONVERSAZIONE

- Signor Rossi, è stato un piacere parlare con lei.
- Signor Rossi, grazie per aver chiamato.
- Sono lieto che lei ha chiamato. Grazie per le informazioni.
- Spero di risentirla subito .
- Me ne occuperò domani.
- Lo verificherò subito.
- Attendo subito sue notizie
- Le invierò il preventivo per posta.
- Le invierò i dettagli via e-mail.
- In attesa di un suo riscontro, porgo i miei cordiali saluti.
- Sono in attesa di una sua conferma per la settimana prossima
- La ringrazio per l'aiuto! Arrivederla!
- Allora al prossimo giovedì/a trentesimo!
- Ritornerò il più presto possibile
- Ci sentiremo a breve.
- Ci vediamo il 30
- Arrivederla signor Rossi, a presto!



SUGGERIMENTI PER...

LA SEGRETERIA TELEFONICA

- Buongiorno. Qui risponde la segreteria telefonica della compagnia (l'azienda) X
- Siamo aperti dalle 8 alle 16.
- Siamo chiusi per vacanze/fino al 15 luglio.
- Siamo chiuso fra Natale e il 1 gennaio.
- Come sempre apriremo dal 2 gennaio.
- Dal 16 agosto, l'azienda riprenderà la sua attività abituale
- Se vuole lasciare un messaggio, premere 1
- La prego di lasciare il suo nome, numero di telefono e il motivo della chiamata, la richiameremo al più presto
- Ci scusiamo per il disagio.
- Grazie per la chiamata e buona giornata



ESERCIZIO ORALE

**CERCA LA
PREPOSIZIONE
CORRETTA:**



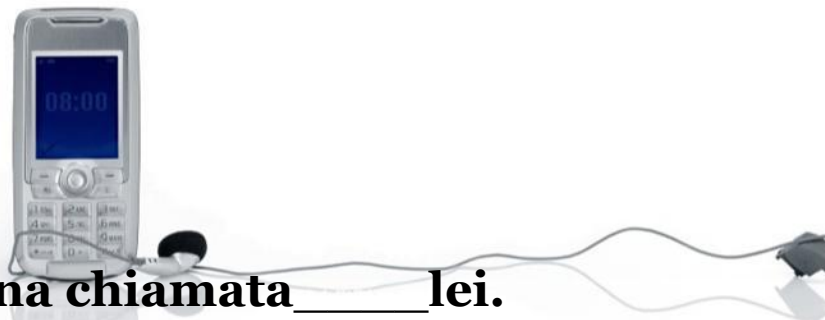
1. Per favore, le chiedo ____ richiamarmi
2. Buongiorno. Posso parlare ____ il signor Rossi per favore?
3. Posso lasciare un messaggio ____ il signor Rossi?
4. Non la sento bene. ____ piacere potrebbe parlare piú forze?
5. La signora Bianca ha cambiato ufficio, posso parlare ____ l'interno 233 per piacere.
6. Può cercare il numero __ telefono __ Pagine Gialle per piacere?
7. Vorrei parlare _____ il Dipartimento _____ Risorse Umane, per piacere.

ESERCIZIO ORALE



8. Cerco la pagina ____ l'annuncio economico ____
dipartimento telecomunicazioni.
9. Qual'è nome ____ suo dipartimento?
10. Siamo __ferie__ 1 settembre.
11. Il mio numero ____ telefono non è presente __agenda
telefonica. È nascosto.
12. Non c'è ____ questo momento.
13. Vuole che trasferisca la chiamata ____ la sua segretaria?
14. Conosce il codice nazionale ____ Svezia?
15. Può fare la prenotazione _____ telefono e poi
confermala _____ e-mail .
16. Devo controllare se è già _____ ufficio.

ESERCIZIO ORALE



17. Signor Rossi, c'è una chiamata ____ lei.
18. Chiamo ____ avere informazioni riguardo ____ suo
annuncio ____ giornale ____ oggi
19. Chiamerò ____ 15 minuti.
20. Potrebbe procedere ____ nostro ordine ____ acquisto
____ telefono?
21. Certamente, invierò la conferma ____ scritto più tardi.
22. Ha già parlato ____ telefono ____ ultimi 45 minuti
23. Arrivederci e dia i miei saluti ____ sua moglie.

ESERCIZIO ORALE



24. Sono molto grato _____ il suo aiuto.
25. Non ha nessun documento _____ ordine _____ acquisto?
26. Ho avviato l'ordine _____ acquisto _____ lei
27. Mi dispiace, ma non esiste nessun collega che lavora qui _____ quel nome.
28. È ancora occupato. Si prega di lasciare il numero _____ aver agganciato.
29. Il numero è sbagliato. Non esiste nessun signor Rossi _____ questo nome.
30. 'Le spese dilazionate significano che pagheranno _____ fine.

ESERCIZIO ORALE

SITUAZIONE:

La persona chiamata non è in ufficio. Consigli per una risposta discreta:



Che cosa vuoi dire

Il sig. Rossi è uscito.

Non so dov'è il sig.
Rossi

Il sig. Rossi è andato in
toilette

Il sig. Rossi non è ancora
arrivato

La sig.ra Rossi ha la
giornata libera.

La sig.ra Rossi non vuole
essere disturbata.

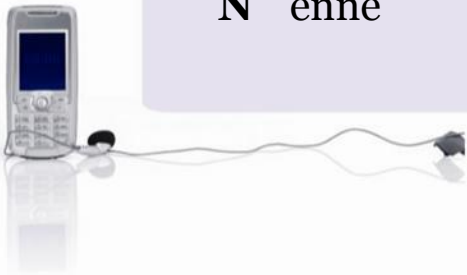
La sig.ra Rossi è
occupata

□ Come dirlo al chiamante :

- Il sig. Rossi adesso non è in ufficio. Vuole lasciare un messaggio nella sua casella vocale?
- La sig. Rossi è adesso uscito. Vuole lasciare un messaggio nella sua casella vocale?
- Il sig. Rossi è adesso uscito. Vuole lasciare un messaggio nella sua casella vocale?
- Lo attendo a breve. Vuole lasciare un messaggio nella sua casella vocale?
- Oggi La sig.ra Rossi è fuori . Può qualcun altro aiutarla o vuole lasciare un messaggio nella casella vocale?
- La sig.ra Rossi non è disponibile al momento. Vuole lasciare un messaggio nella sua casella vocale?
- La sig.ra Rossi non è ora disponibile, ma se chiamerà il numero 09-1122445 fra un'ora circa, dovrebbe rispondere.

L'alfabeto telefonico internazionale

Articolazione Fonetica delle parole	OACI (l'Organizzazione delle Aviazioni Civili Internazionali)	Italiano	Internazionale
A a	Alfa	Ancona	Amsterdam
B bi	Bravo	Bologna	Baltimora
C ci	Charlie	Como	Casablanca
D di	Delta	Domodossola	Danimarca
E e	Echo	Empoli	Edison
F effe	Fox-trot	Firenze	Florida
G gi	Golf	Genova	Gallipoli
H acca	Hotel	Hotel (acca)	Havana
I i	India	Imola	Italia
J i lunga	Juliet	Jolly (i lunga)	Jerusalemme
K cappa	Kilo	Kursaal (cappa)	Kilogramme
L elle	Lima	Livorno	Liverpool
M emme	Mike	Milano	Madagascar
N enne	November	Napoli	New York



A come Ancona

L'alfabeto telefonico internazionale

Articolazione Fonetica delle parole	OACI (l'Organisazione delle Aviazione Civile Internazionale)	Italiano	Internazionale
O o	Oscar	Otranto	Oslo
P pi	Papa	Padova	Parigi
Q qu	Quebec	Quarto	Quebec
R erre	Romeo	Roma	Roma
S esse	Sierra	Savona	Santiago
T ti	Tango	Torino	Tripoli
U u	Uniform	Udine	Uppsala
V vu	Victor	Venezia	Valenzia
W doppia vu	Whiskey	Washington	Washington
X ics	x-ray	Xilofono (ics)	Xantippe
Y epsilon	Yankee	Yacht (epsilon)	Yokohama
Z zeta	Zulu	Zara	Zurigo

Å con un piccolo giro
A maiuscola

Ä con due punti
Ö con due punti

O come Otranto



Articolazione dei numeri e simboli

ARTICOLAZIONE DEI NUMERI

1 uno
2 due
3 tre
4 quattro
5 cinque
6 sei
7 sette
8 otto
9 novo
0 zero
, decimale

SIMBOLI

' apostrofo
@ chiocciola
ABCD maiuscole
abcd minuscole
- trattino
é e acuto
è e grave
- trattino
~ tilde
ü u umlaut





SCANDISCI I SEGUENTI NOMI

1. Giancarlo Giannini
2. Caroline Johnson
3. Janet Fulton
4. Maria Mensbrugge
5. Cheryl Knox
6. Eleanor Urquhart
7. Alessandro Malpensa
8. Bob Joinel
9. Jennifer Wabsworth
10. Madeleine Esterhazy
11. Jouni Pääkkönen
12. Mirja Uusimaa
13. Mikko Tervajoki
14. Stella Kyröjärvi
15. Tuomas Välikoski
16. Tina Mårtenson

BARZELLETTE TELEFONICHE

Nella segreteria telefonica:

“Il numero giusto, al momento sbagliato. Vi chiamerò quando ho voglia.”

“Pronto, ufficio di polizia?”

“Ci dica... si tratta di una denuncia?”

“No... veramente... ho saputo che hanno promesso una ricompensa a chi fornisce indizi per acciuffare quei piromani che incendiano auto e moto...”

“Ah, benissimo, prendo carta e penna... mi dica nome e cognome dei malviventi”

“Beh... io non è che li conosca personalmente, ma vi posso indicare il nome di un parente. Fa lo stesso?”

“Credo di sì... poi si vedrà... non dipende da me”

“Ma guardi che è un parente un po' alla lontana...”

“Non importa che sia alla lontana, l'importante è avere una traccia, poi ci pensiamo noi”

“Ma... vede... è proprio molto alla lontana... non so se...”

“Egregio signore, lei mi sta facendo perdere il tempo e la pazienza, io le INTIMO di dirmi immediatamente il nome di costui!”

“Nerone...”

Il telefono ci dà la felicità di essere insieme eppure è tranquillamente lontano.

Cooley, Mason

Allora, se ho chiamato il numero errato, perchè avete risposto bene al telefono?

Thurber, James



ESERCIZIO ORALE

Il sig. Rossi protesta per il modo in cui è stato trattato telefonicamente in varie occasioni. Leggere le sue dichiarazioni e argomentatele:

1. “Il chiamante è stato molto scortese ed ha usato toni offensivi dopo avergli chiesto il suo nome. Non voleva darlo.”

Esercizio: Scandire il tuo nome in italiano con l'alfabeto internazionale del telefono.

2. “Mi fanno parlare a lungo solo per dirmi che non è la persona a cui devo rivolgermi”.

Discussione: Ti ricordi se è accaduto questo anche a te una volta?

3. “Se chiamo il dipartimento sbagliato, non mi consigliano dove devo chiamare, dicono solo: ‘Non so, non è il nostro reparto’.

Esercizio: Quali potrebbero essere le domande frequenti e che cosa dici?



ESERCIZIO ORALE

4. “Non prestano attenzione alle mie richieste, prima che mi trasferiscano alla persona sbagliata”.

Discussione: Che cosa devi capire prima di trasferire la chiamata?

5. “Qualche volta mi tolgono la linea mentre è trasferita la chiamata.”

Esercizio: Quali parole usi quando trasferisci la chiamata?

6. “Rispondono con una voce offensiva , come se li abbia disturbati telefonando.”

Discussione: In che situazioni potreste essere infastidito quando rispondi al telefono?

DISCUSSIONE

Qual'è la tua opinione sulle buone regole telefoniche?

Pensi che le regole variano nei paesi e culture diversi?

Hai avuto personalmente esperienze pratiche di buone o cattive regole telefoniche?



Ricordarti: la presentazione é tutto!

Il mondo in cui ti presenti al telefono puó lasciare impressioni durevoli su di te e sul tuo ufficio .

Trattare sempre i chiamanti come vorresti che gli altri ti trattassero.

**GRAZIE PER LA
TUA
ATTENZIONE**

