

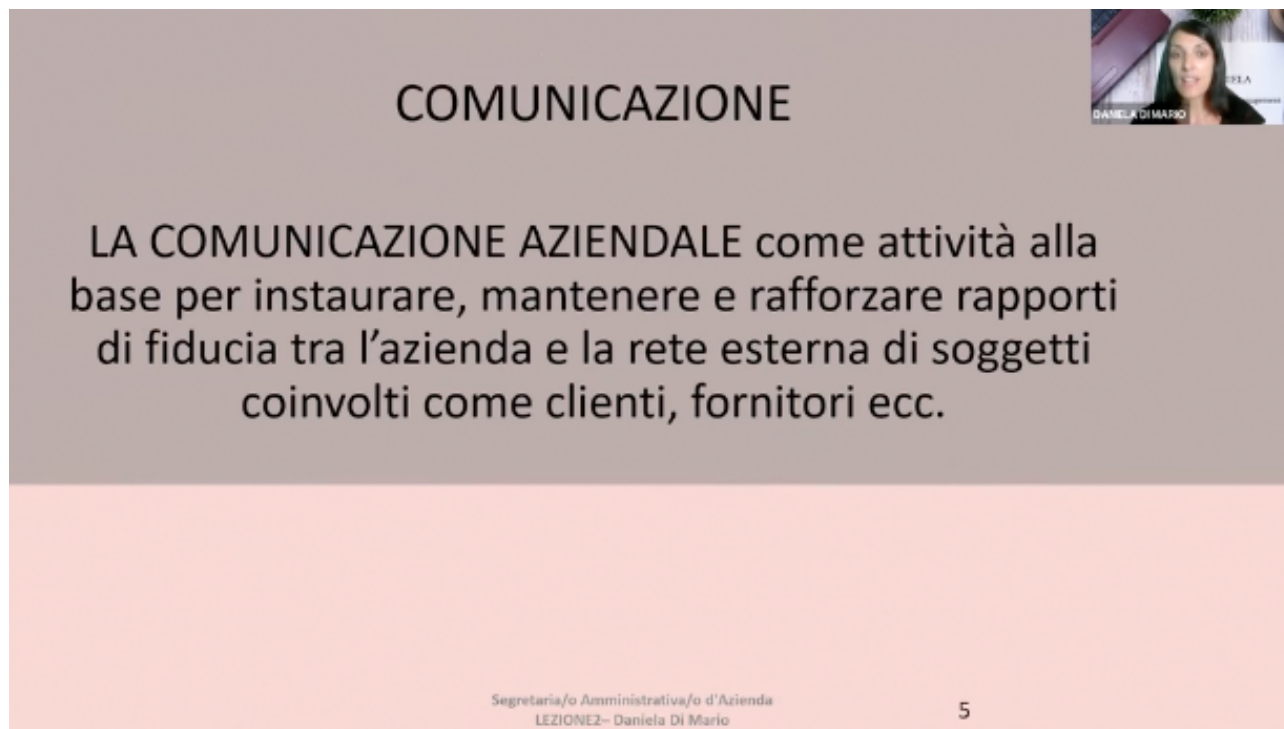
La comunicazione della **SEGRETARIA D'AZIENDA**



La comunicazione della segretaria d'azienda

Per una addetta alla segreteria, saper gestire in modo corretto la comunicazione è essenziale nei rapporti interni ed esterni alla azienda: questa figura, infatti, dovrà orientarsi tra i vari messaggi scritti (come le e-mail) e verbali (le telefonate), sapendo come comportarsi sia che essi siano destinati ad un collega, sia che siano dirette ad un fornitore, od a un cliente.

Innanzitutto, quando parliamo di comunicazione aziendale, intendiamo:



The slide features a dark grey header with the word 'COMUNICAZIONE' in white. Below this, on a light grey background, is the definition: 'LA COMUNICAZIONE AZIENDALE come attività alla base per instaurare, mantenere e rafforzare rapporti di fiducia tra l'azienda e la rete esterna di soggetti coinvolti come clienti, fornitori ecc.' A small video inset in the top right corner shows a woman, Daniela Di Mario, speaking. The bottom of the slide is a solid light pink color, containing the footer text 'Segretaria/o Amministrativa/o d'Azienda LEZIONE2 - Daniela Di Mario' and the page number '5'.

COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE AZIENDALE come attività alla base per instaurare, mantenere e rafforzare rapporti di fiducia tra l'azienda e la rete esterna di soggetti coinvolti come clienti, fornitori ecc.

Segretaria/o Amministrativa/o d'Azienda
LEZIONE2 - Daniela Di Mario

5

Il fine ultimo della corretta comunicazione aziendale, è rafforzare la fiducia, sia verso di noi, sia verso l'azienda che rappresentiamo!

Uno dei primi compiti che sono affidati alla segretaria d'azienda è quello della gestione delle telefonate e delle attività di front office: le regole di base da seguire sono tre, ovvero **professionalità, cortesia e prontezza**. Come già ricordato a lezione, è bene impostare uno schema di risposta standard alle telefonate, preparandosi le eventuali risposte preventivamente.

Invece, nella comunicazione scritta:

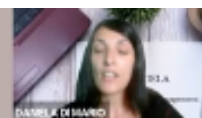
COMUNICAZIONE SCRITTA



Tra le forme di comunicazione oggi prevale quella dei messaggi di posta elettronica: la segreteria in genere può occupare gran parte della sua giornata nell'invio, lettura, risposta a mail in entrata e in uscita.

Nella giornata, è importante gestire prima di tutto le email in entrata, leggendole possibilmente di prima mattina e concedendo loro particolare cura. Di seguito, un importante consiglio della docente:

LA PARTE DEI CONSIGLI



Ogni giorno, per iniziare correttamente l'attività di segreteria, anche se non vi verrà espressamente richiesto, aprite anzitutto il vostro indirizzo email o i vari indirizzi email che siete chiamati a gestire e controllate la posta in arrivo.

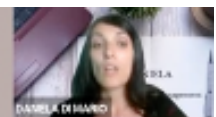
LA PARTE DEI CONSIGLI



Scorrete tutte le email da leggere e stabilite la priorità di risposta, non fate passare comunque troppo tempo tra la data di arrivo email e la data della risposta.

Oltre alle email in entrata, parte importante del nostro compito sarà anche la gestione delle email in uscita, ovvero quelle che siamo chiamate a scrivere ed inviare a destinatari esterni come clienti e fornitori, ed interni come colleghi e responsabili.

LA PARTE DEI CONSIGLI



Create la vostra FIRMA da utilizzare nelle email formali.
Qualsiasi servizio di posta elettronica permette la creazione di una o più FIRME standard.

Nella stesura della email aziendale, indifferente a chi sia essa rivolta, prendetevi sempre del tempo per rileggerla e correggere eventuali errori, e ricordatevi che è importante che il messaggio sia il più chiaro possibile. Il contenuto della email cambia ovviamente in base al messaggio che si vuol trasmettere, mentre la forma (la informalità o la professionalità del testo) cambia in base al destinatario, ma alcune regole rimangono comunque standard: oggetto chiaro, inserire la firma con i recapiti, inserire gli allegati ove richiesto, ed evitate email chilometriche!

A questo punto, vediamo un esempio di email formale: questa è indirizzata ad un ente, una istituzione, un soggetto esterno con il quale non abbiamo confidenza e/o ricopre un ruolo professionale tale da rivolgerci a lui con una "forma".

Si imposta, per esempio, con "Egregia Prof.ssa", "Gentilissima Prof.ssa", "Spett.le ALFA SRL", ed il contenuto come già sottolineato deve essere chiaro, possibilmente breve e dritto al punto, dando del lei o del voi e parlando a nome della azienda che rappresentiamo, concludendo con la firma e i riferimenti aziendali.

Un'altra tipologia di comunicazione scritta che troviamo nelle aziende e nelle pubbliche istituzioni è la PEC, ovvero la Posta Elettronica Certificata, che in Italia permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricezione, garantendo così la prova dell'invio e della consegna. La forma e l'impostazione è sempre la stessa, ma ricordatevi di aggiungere anche la vostra PEC nei riferimenti in firma.

Dando una occhiata alla sfera delle e-mail interne, indirizzate a un collega o dirigente, possiamo invece subito notare che questo possono essere meno formali (sempre se si ha confidenza), soprattutto se verso i colleghi e pari ruolo, e si possono scrivere in un linguaggio semplice, con caratteri di evidenza come il grassetto e il corsivo, e non è necessario inserire tutti i riferimenti aziendali in firma, ma semplicemente nome e cognome.

Anche le mail interne seguono le stesse linee guida: concise, chiare, con dati precisi: sono solamente più "leggere".