

# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Premessa</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>1 Farsi capire</b>                          | <b>3</b>  |
| 1.1 Informare e comunicare: pari non sono      | 5         |
| 1.2 L'interazione                              | 7         |
| 1.3 Il potere della comunicazione              | 8         |
| 1.4 La comunicazione nelle relazioni           | 11        |
| 1.5 La peculiarità della comunicazione scritta | 12        |
| <b>2 Il cosa e il come del testo</b>           | <b>15</b> |
| 2.1 Le componenti del testo                    | 18        |
| 2.2 Il contenuto                               | 21        |
| 2.3 La forma linguistica: le parole            | 21        |
| 2.4 La forma linguistica: il periodo           | 30        |
| 2.5 La grafica                                 | 38        |
| <b>3 Dal pensiero al testo</b>                 | <b>51</b> |
| 3.1 Nei panni di chi dovrà leggere             | 54        |
| 3.2 Iter di redazione e iter di lettura        | 55        |
| 3.3 Il metodo                                  | 56        |
| 3.4 Quando la forma conduce al contenuto       | 63        |
| <b>4 Non vittime ma padroni delle email</b>    | <b>65</b> |
| 4.1 La compagna di lavoro elettronica          | 69        |
| 4.2 Anatomia dell'email                        | 71        |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 4.3      | Il metodo                                 | 78         |
| 4.4      | Lo stile di comportamento                 | 87         |
| <b>5</b> | <b>La comunicazione interna operativa</b> | <b>89</b>  |
| 5.1      | Lavorare in gruppo                        | 92         |
| 5.2      | I processi aziendali                      | 92         |
| 5.3      | La procedura                              | 95         |
| 5.4      | Disegnare il passaggio di informazioni    | 99         |
| 5.5      | Un esempio: il processo commerciale       | 107        |
|          | <b>Conclusioni</b>                        | <b>111</b> |
|          | <b>Bibliografia</b>                       | <b>113</b> |