

**Rif. PA 2019-12004/RER/36 Ed. 3**

**COMPETENZE PER L'OPERATORE  
AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE – UC1**

- ✓ Amministrazione e Controllo Centralino;
- ✓ Acquisizione, Registrazione e Trasmissione di Documenti e Comunicazioni in entrata ed in uscita;
- ✓ Protocollo e Archiviazione di Dati e Informazioni.

---

Dott. Paolo Menegatti © 2022 tutti i diritti sono riservati



# 1

## COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

### Mezzi e Flussi Comunicativi

Il ruolo **Amministrativo Segretariale** concerne alcune Unità di Competenza specifiche in merito alla gestione dei flussi comunicativi.

Le capacità su cui l'operatore matura competenza riguardano:

- **Mezzi** per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, Fax, e-mail, PEC, ecc.);
- Adottare **modalità di comunicazione** anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda;
- Applicare **procedure e normative** per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro;
- Applicare **tecniche di protocollo**, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici.



## 2

### COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

## Mezzi e Flussi Comunicativi

Fra i mezzi utilizzati dall'operatore amministrativo segretariale, c'è il **telefono**. Oggi sempre più di frequente esso integra diversi apparati, come il **centralino**, il **telefax** ed il **copiatore**.

Altro strumento presente all'interno degli uffici è il **copiatore multifunzione**, un apparato che unisce copiatore-fascicolatore, scanner, fax e stampante PC.

Con lo sviluppo sempre più importante dell'informatica, a fianco degli strumenti hardware (telefono, centralino, fax, multifunzione, ecc.), si affiancano software e servizi informatici: programmi di **posta elettronica** (Outlook, Thunderbird, ecc.) e servizi digitali come la **Posta Elettronica Certificata** (PEC) e il **Sistema Pubblico di Identità Digitale** (SPID).

Per gli strumenti informatici ed i servizi digitali, diventa essenziale conoscere procedure e custodia delle chiavi di accesso.



# 3

## COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

### Il Centralino

Lo smistamento delle telefonate da centralino, è un'attività molto importante per tutte le organizzazioni. L'operatore di centralino rappresenta il primo impatto del mondo esterno con l'azienda per i flussi comunicativi in ingresso e contemporaneamente egli è colui che contatta il mondo esterno per conto di colleghi e superiori.

E' importante che queste fasi vengano curate in maniera appropriata, attraverso formule di rito che occorre interiorizzare e mettere in pratica fedelmente per non rischiare di apparire approssimativi e poco professionali, dando una immagine negativa all'intera azienda.

Vediamo quindi in dettaglio quali sono le formule da utilizzare per rispondere alle chiamate in ingresso e per effettuare quelle in uscita.



4

COMPETENZE PER L'OPERATORE  
AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

## Il Centralino

*CFP Cesta buongiorno sono Chiara, come posso esserle utile?*

*Buongiorno sono Mario Rossi, vorrei informazioni sul vostro corso di disegnatore meccanico?*

*Certamente, il corso partirà il 21 maggio 2022 e .....*

*Grazie, molto gentile. Ora potrei parlare con chi coordina il corso?*

*Un momento, verifico se il coordinatore è disponibile*



Telefonata di un cliente

5

COMPETENZE PER L'OPERATORE  
AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

## Il Centralino

*Ciao Chiara, potresti gentilmente chiamare il sig. Verdi e passarmelo?*

*Certo Dott. Rossi. Devo lasciare qualche informazione se non trovo il Sig. Verdi?*

*Sì, riferisca al Sig. Verdi che ho necessità di parlargli con urgenza.*

*Bene Dott. Rossi, procedo con la chiamata al Sig. Verdi.*



Telefonata di un collega

# 6

COMPETENZE PER L'OPERATORE  
AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

## Il Centralino

Come gestire una telefonata di un cliente arrabbiato.

Hera buongiorno sono Maria, come posso esserle utile?

Come azienda fate schifo, il vostro servizio fa pena!  
Mi faccia parlare con qualcuno di importante!

Certo signore, gentilmente mi vuole dire il suo nome e il  
motivo della sua chiamata?

Perché mai devo dire a lei chi sono!  
Mi passi qualcuno che conta e alla svelta!!

Vede signore per poter risolvere il suo problema le semplici  
informazioni che ho richiesto sono necessarie.

# 7

## COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

### Il Centralino



Le regole della telefonata in ingresso.



«Nome Azienda buongiorno, sono (nome), come posso aiutarla?»



Risposta Cliente o Fornitore o Ente, o ecc.



Informazioni di carattere generale



Trasferimento all'ufficio preposto



Invio di modulistica e documenti



Le regole della telefonata in uscita.



Contattare Cliente  
«Buongiorno, sono (nome) di Nome Azienda, le passo il Dott. Rossi del nostro ufficio Customer Care che ha necessità di parlarle..»

Contattare Fornitore  
«Buongiorno, sono (nome) di Nome Azienda, le passo il Dott. Bianchi del nostro Ufficio Commerciale che ha necessità di parlarle..»

Contattare Ente  
«Buongiorno, sono (nome) di Nome Azienda, le passo il nostro Direttore Generale che ha necessità di parlarle..»



Richiesta del collega/superiore di contattare ...

# 8

## COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

### Il Centralino



Una telefonata aggressiva in ingresso.



In caso di telefonate in ingresso «aggressive», è importante blandire il chiamante con tono fermo ma cordiale. E' importante **NON mettersi mai** sullo stesso piano del chiamante, ma viceversa mantenersi cordiali e porre domande precise. Grazie all'utilizzo di domande precise finalizzate a sollecitare risposte precise, il chiamante sarà stimolato a ridurre la sua aggressività dando spazio alla ragionevolezza.



Dettagli sulla telefonata in uscita.



Occorre efficientare la telefonata eseguita per conto del collega o del superiore, cercando di predefinire anche le varie eventualità: ad esempio la persona da chiamare risulta assente, oppure anticipare l'oggetto del colloquio (se necessario), o ancora tracciare la tempistica dell'eventuale richiamata (richiamare alle ore ..), od infine lasciare un messaggio per contro del collega o del superiore.

## Annotare le chiamate

Dovendo operare al centralino, è necessario sapere prendere annotazioni riguardo le telefonate ricevute. E' importante tenere a portata di mano un taccuino o un foglio per gli appunti, ove indicare le seguenti informazioni:

1. **Data della chiamata** (giorno/mese/anno);
2. **Ora della chiamata** (00:00);
3. **Nome del chiamante** (nome e cognome, ruolo, azienda);
4. **Numero di telefono** (specificare se è diretto o centralino);
5. **Oggetto della chiamata** (l'argomento, il tema);
6. **Eventuali note** (es. il chiamante vuole essere richiamato alle 17).



# 10

COMPETENZE PER L'OPERATORE  
AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1

## Il Centralino

### Annotare le chiamate

Qualora volessimo utilizzare un modulo apposito per annotare le chiamate, lo possiamo realizzare con Excel o con Word.

Ecco qui a destra un esempio di foglio per annotazioni di centralino.

Blocco Appunti per Centralino		
Chiamata n°		
Data:	Ora:	Chiamante:
Tel.	Oggetto:	
Note:		
Chiamata n°		
Data:	Ora:	Chiamante:
Tel.	Oggetto:	
Note:		

## Il Centralino

Le funzionalità del centralino telefonico, dipendono dalla marca e dal modello dell'apparecchio. Generalmente tutte hanno un apposito tasto per il **trasferimento/recupero** della chiamata e tasti programmabili per le «**chiamate veloci**».

I centralini più moderni, hanno anche uno schermo con interfaccia grafica per gestire le funzioni più sofisticate come la **registrazione dei messaggi**, i **tabulati delle chiamate**, la **rubrica telefonica** e così via.

Quasi tutti i centralini infine, possono essere collegati a **dispositivi «mani libere»** come cuffie e microfoni.



## Il Centralino

Gestione **NON CORRETTA** delle chiamate



1. **Non rispondere dando del tu**, utilizzare sempre un tono professionale;
2. **Non dare mai numeri di cellulare dei colleghi** (a meno che non si espressamente indicato);
3. **Non essere imprecisi nelle informazioni** da dare al telefono, cercare di acquisire e trasferire più informazioni possibili;
4. **Non essere imprecisi negli appunti**;
5. **Evitare le chiamate ripetute**, attenersi ai 3 squilli.

Gestione **CORRETTA** delle chiamate



1. **Salutare con una formula definita**: Nome Azienda, Buongiorno sono Nome, in cosa posso esserle utile?;
2. **Annotare dati e informazioni** per trasferirle a chi di dovere;
3. **Trasferire solo le informazioni necessarie** al chiamante;
4. **Rispettare la regola dei «3 squilli»**, ossia non insistere troppo a far suonare il telefono quando si chiama e cercare di rispondere a propria volta entro 3 squilli.

## Acquisizione, registrazione e trasmissione di documenti e comunicazioni in entrata e in uscita

L'Operatore Amministrativo Segretariale svolge inoltre mansioni relative alla gestione dei documenti e delle comunicazioni in ingresso ed in uscita dall'azienda.

Deve quindi sviluppare conoscenze relativamente a:

- Utilizzo degli **strumenti informatici di ufficio** (Microsoft Office, Libre Office, Google Office);
- **Posta elettronica, PEC, Fax;**
- **Gestione dei files** (tecniche di BackUp, salvataggio e archiviazione dei dati)
- **Tecniche di Protocollo.**



## Il Pacchetto Office di Microsoft

**Office di Microsoft** rappresenta sicuramente la più diffusa suite di programmi per ufficio. Office include fa gli altri:

- **Word** (strumento per creare lettere e documenti);
- **Excel** (strumento per creare fogli di calcolo e tabelle);
- **PowerPoint** (strumento per creare presentazioni);
- **Outlook** (client di posta elettronica).

Con Word, possiamo creare ad esempio lettere commerciali come quella in figura.

**omi**  
Cilindri ed Accessori per l'Automazione Pneumatica  
Via Buonarroti, 5 - (Zona Industriale SIPRO) S. Giovanni di Ostellato (FE)  
P.IVA 00207210386 - Tel. 0533 57590 - Fax 0533 57006 - E-mail: omi@omi.fe.it

---

Via P.E.C.  
Spett.le  
TOYOTA HANDLING Spa  
Via della Tecnica, 52/58  
40068 San Lazzaro di Savena (BO)

Alla C.A.  
Responsabile Commerciale  
- Dott. SPINOZZI Giuliano  
PEC: [pec@t.handling.com](mailto:pec@t.handling.com)

OGGETTO: Offerta Commerciale N°458/2022  
Prima fornitura articoli

Gentile Dott. Spinuzzi,

come da accordi intercorsi con il nostro Ufficio Commerciale, con la presente sono ad inviarle in sintesi una offerta commerciale rispondente ai vostri fabbisogni trimestrali al fine di avviare un più consolidato rapporto di fornitura periodica.

Eccole in tabella il listino dei prodotti proposti:

Codice	Descrizione	Prezzo/PZ	Pezzi	Totale
H2254	ATTUATORE ISO LEGA PESANTE	321,587 €	20	6.431,740 €
H2558	PRESSOFUSA ISO LEGA LEGGERA	551,215 €	15	8.268,225 €
SX778	ATTUATORE BIFASICO ISO LEGA LEGGERA	125,774 €	15	1.886,610 €
CV986	ATTUATORE MONOFASICO ISO LEGA LEGGERA	105,665 €	20	2.113,300 €
XX245	CILINDRO MONOUSCITA SENZA VARIATORE	98,425 €	45	4.429,125 €
TR659	CILINDRO MONOUSCITA CON VARIATORE	104,558 €	32	3.345,856 €
UZ102	VALVOLA RIENTRO MONOSTABILE	587,412 €	10	5.874,120 €
VC732	VALVOLA RIENTRO BISTABILE	667,002 €	10	6.670,020 €
Totale Netto				39.018,996 €
Fornitura franco destino. Acconto 20% all'ordine e saldo 80% alla consegna del materiale. Coordinate Bancarie: Unicredit Iban				IVA 22% 8.584,179 €
IT025T21578325000002123 - Swift UNI45621				<b>TOTALE Lordo</b> 47.603,175 €
				Acconto 20% 9.520,635 €
				Salido 80% 38.082,540 €

Il listino proposto ha validità a tutto il mese di Giugno 2022. Per confermare, si prega di restituire la presente timbrata e firmata per accettazione.

Cordiali Saluti.

**OMI SpA**  
Il Responsabile Commerciale  
Dott. Antonio Langella

## Gli strumenti da Ufficio di Google

Google dal canto suo, ci propone strumenti da ufficio ad utilizzo gratuito. Oltre a questo, **Google** ci offre la possibilità di archiviare e mantenere i nostri files nel Cloud (anch'esso gratuito) detto **Drive**.

I principali strumenti da ufficio di Google sono:

- **Documenti** (per creare lettere e documenti);
- **Fogli** (per creare fogli di calcolo e tabelle);
- **Presentazioni** (che emula PowerPoint);
- **Moduli** (per creare test e strumenti di feedback).

Per praticità e gratuità, l'utilizzo degli strumenti da ufficio di **Google** è sempre più diffuso.



## Gli strumenti da Ufficio Open Source

Accanto a Microsoft e Google, esistono anche pacchetti di strumenti da ufficio definiti «**Open Source**», ossia utilizzabili gratuitamente, scaricabili ed installabili sul PC dai rispettivi siti.

Fra queste alternative Open Source, le più diffuse sono **Open Office** e **Libre Office**.

Sia **Open Office** che **Libre Office**, rappresentano dei sostituti gratuiti di **Microsoft Office** che, lo ricordiamo, è una suite di programmi a pagamento.



<https://www.openoffice.org/it/>



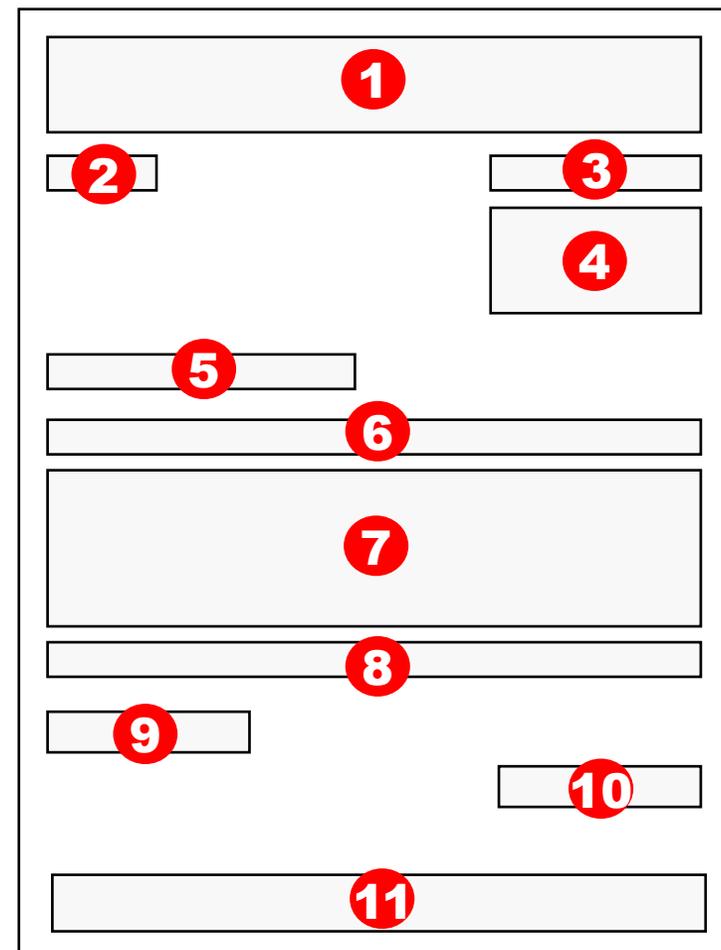
<https://www.it.libreoffice.org/>

## Elementi essenziali della lettera commerciale

Fra gli strumenti del pacchetto **Office di Microsoft**, uno fra i più utilizzati è **Word**; ossia un **programma** (o applicazione) *word processor* attraverso il quale l'operatore segretariale può scrivere lettere commerciali.

Vediamo qui a destra, gli elementi essenziali della lettera commerciale. Dall'intestazione al Piè di Pagina, in ogni parte specifica del foglio vanno inserite le giuste informazioni.

- |                                       |                        |                  |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|
| 1. Intestazione                       | 6. Apertura            | 11. Piè dipagina |
| 2. Spazio per il Numero di Protocollo | 7. Corpo della lettera |                  |
| 3. Titolo del Destinatario            | 8. Chiusura e saluti   |                  |
| 4. Indirizzo del Destinatario         | 9. Luogo e data        |                  |
| 5. Oggetto                            | 10. Firma              |                  |



## Acquisizione, registrazione e trasmissione di documenti e comunicazioni in entrata e in uscita

### Elementi essenziali della lettera commerciale

Ecco qui a lato la riproduzione di una lettera commerciale ove poter individuare ciascuno degli elementi che abbiamo appena citato.

Vediamo con voi di individuarli uno ad uno.

**omi**  
Cilindri ed Accessori per Automazione Pneumatica  
Via Buonarroti, 5 – (Zona Industriale) S. Giovanni di Ostellato (FE)  
P.IVA 00207210386 – Tel. 0533 575900 – Fax 0533 57006 – E-mail: omi@omi.fe.it

Prot. N. 875/2022

Egr. Dott.  
- Dott. SPINOZZI Giuliano  
Responsabile Commerciale  
c/o  
TOYOTA HANDLING Spa  
Via della Tecnica, 52/58  
40068 San Lazzaro di Savena (BO)

OGGETTO: Commerciale N°458/2022  
Prima fornitura articoli

Gentile Dott. Spinozzi,

come da accordi intercorsi con il nostro Ufficio Commerciale, con la presente sono ad inviarle in sintesi una offerta commerciale rispondente ai vostri fabbisogni trimestrali al fine di avviare un più consolidato rapporto di fornitura periodica.  
Eccole in tabella il listino dei prodotti proposti:

Codice	Descrizione	Prezzo/PZ	Pezzi	Totale
HZ254	ATTUATORE ISO LEGA PESANTE	321,587 €	20	6.431,740 €
HZ558	PRESSOFUSA ISO LEGA LEGGERA	551,215 €	15	8.268,225 €
SX778	ATTUATORE BIFASICO ISO LEGA LEGGERA	125,774 €	15	1.886,610 €
CV986	ATTUATORE MONOFASICO ISO LEGA LEGGERA	105,665 €	20	2.113,300 €
XX245	CILINDRO MONOUSCITA SENZA VARIATORE	98,425 €	45	4.429,125 €
TR659	CILINDRO MONOUSCITA CON VARIATORE	104,558 €	32	3.345,856 €
UZ102	VALVOLA RIENTRO MONOSTABILE	587,412 €	10	5.874,120 €
VC732	VALVOLA RIENTRO BISTABILE	667,002 €	10	6.670,020 €
Totale Netto				39.018,996 €
Fornitura franco destino. Acconto 20% all'ordine e saldo 80% alla consegna del materiale. Coordinate Bancarie: Unicredit Iban IT025T21578325000002123 - Swift UNI45621				IVA 22% 8.584,179 €
TOTALE Lordo				47.603,175 €
Acconto 20%				9.520,635 €
Saldo 80%				38.082,540 €

Il listino proposto ha validità a tutto il mese di giugno 2022. Per confermare, si prega di restituire la presente timbrata e firmata per accettazione.

Cordiali Saluti.

Giovanni di Ostellato, 21/02/2022

OMI Srl  
Il Responsabile Commerciale  
Dott. Antonio Langella

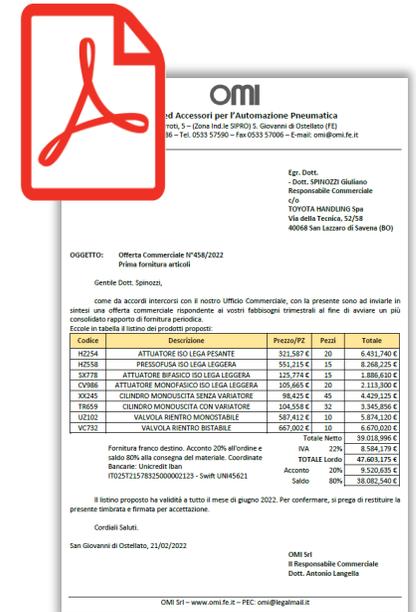
OMI Srl – www.omi.fe.it – PEC: omi@legalmail.it

Acquisizione, registrazione e trasmissione di documenti e comunicazioni in entrata e in uscita

La stampa della lettera commerciale

All'operatore amministrativo segretariale, spetta il lavoro di realizzazione ed invio al cliente, utente o fornitore della lettera commerciale.

Una volta realizzata e verificata la lettera (essa va sottoposta alla firma del referente prima del suo invio), abbiamo due alternative di stampa: una è la **stampa fisica** del documento su carta (attraverso una stampante semplice o multifunzione); l'altra alternativa di stampa è **l'esportazione** (o stampa) del documento in **formato PDF** (Portable Document Format).



**OMI**  
 Offerte ed Accessori per l'Automazione Pneumatica  
 Via Nazionale 1 - 00184 ROMA (RM) - Tel. 06/53 57000 - Fax 06/53 57001 - E-mail: omi@omi.it

Pro. N. 474/2022

OGGETTO: Offerta Commerciale 17/454/2022  
 Prima Fornitura articoli

Gentile Dott. Spinuzzi,

come da accordi intercorsi con il nostro Ufficio Commerciale, con la presente sono ad inviarle in allegato una offerta commerciale rispondente ai vostri fabbisogni trimestrali al fine di avviare un più consolidato rapporto di fornitura periodica.

Eccole in tabella il listino dei prodotti proposti:

Codice	Descrizione	Prezzo/PZ	Pz	Totale
M254	ATTUATORE ISO LEGA LEGGERA	321,587 €	20	6.431,740 €
M258	PRESSOFUSA ISO LEGA LEGGERA	551,215 €	15	8.268,225 €
SK778	ATTUATORE MPASSO ISO LEGA LEGGERA	125,774 €	15	1.886,610 €
CV096	ATTUATORE MONOPASSO ISO LEGA LEGGERA	109,645 €	20	2.192,900 €
XX245	CILINDRO MONOCUSCITA SENZA VARIATORE	98,425 €	45	4.429,125 €
TR659	CILINDRO MONOCUSCITA CON VARIATORE	104,558 €	32	3.345,856 €
V2202	VALVOLA BIENTRO MONOSTABILE	587,413 €	10	5.874,130 €
VC793	VALVOLA BIENTRO BISTABILE	667,002 €	10	6.670,020 €

Totale Netto 39.016,996 €  
 IVA 20% 8.268,175 €  
**TOTALE Lordo 47.663,175 €**  
 Accanto 20% 9.520,635 €  
 Saldo 81.002,945 €

Fornitura franco destino. Accanto 20% all'ordine e saldo 80% alla consegna del materiale. Coordinate Bancarie: Unireditto Ban IT0212157832500002123 - Swift UN445612

Il listino proposto ha validità a tutto il mese di giugno 2022. Per confermare, il prezzo di acquistare la presente temerata e firmata per accettazione.

Cordiali Saluti,  
 San Giovanni di Ostellato, 21/02/2022

OMI Srl  
 Il Responsabile Commerciale  
 Dott. Antonio Langella

OMI Srl - www.omi.it - PEC: omi@legaimail.it

**OMI**  
 Offerte ed Accessori per l'Automazione Pneumatica  
 Via Nazionale 1 - 00184 ROMA (RM) - Tel. 06/53 57000 - Fax 06/53 57001 - E-mail: omi@omi.it

Egr. Dott.  
 - Dott. SPINUZZI Giuliano  
 Responsabile Commerciale  
 c/o  
 TOYOTA HANDLING Spa  
 Via della Tecnica, 52/58  
 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

OGGETTO: Offerta Commerciale 17/454/2022  
 Prima Fornitura articoli

Gentile Dott. Spinuzzi,

come da accordi intercorsi con il nostro Ufficio Commerciale, con la presente sono ad inviarle in allegato una offerta commerciale rispondente ai vostri fabbisogni trimestrali al fine di avviare un più consolidato rapporto di fornitura periodica.

Eccole in tabella il listino dei prodotti proposti:

Codice	Descrizione	Prezzo/PZ	Pz	Totale
M254	ATTUATORE ISO LEGA LEGGERA	321,587 €	20	6.431,740 €
M258	PRESSOFUSA ISO LEGA LEGGERA	551,215 €	15	8.268,225 €
SK778	ATTUATORE MPASSO ISO LEGA LEGGERA	125,774 €	15	1.886,610 €
CV096	ATTUATORE MONOPASSO ISO LEGA LEGGERA	109,645 €	20	2.192,900 €
XX245	CILINDRO MONOCUSCITA SENZA VARIATORE	98,425 €	45	4.429,125 €
TR659	CILINDRO MONOCUSCITA CON VARIATORE	104,558 €	32	3.345,856 €
V2202	VALVOLA BIENTRO MONOSTABILE	587,413 €	10	5.874,130 €
VC793	VALVOLA BIENTRO BISTABILE	667,002 €	10	6.670,020 €

Totale Netto 39.016,996 €  
 IVA 20% 8.268,175 €  
**TOTALE Lordo 47.663,175 €**  
 Accanto 20% 9.520,635 €  
 Saldo 81.002,945 €

Fornitura franco destino. Accanto 20% all'ordine e saldo 80% alla consegna del materiale. Coordinate Bancarie: Unireditto Ban IT0212157832500002123 - Swift UN445612

Il listino proposto ha validità a tutto il mese di giugno 2022. Per confermare, il prezzo di acquistare la presente temerata e firmata per accettazione.

Cordiali Saluti,  
 San Giovanni di Ostellato, 21/02/2022

OMI Srl  
 Il Responsabile Commerciale  
 Dott. Antonio Langella

OMI Srl - www.omi.it - PEC: omi@legaimail.it

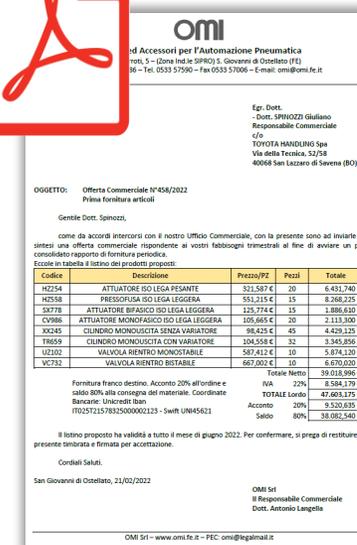


# La stampa della lettera commerciale

Nel caso della **stampa su carta**, la lettera commerciale verrà spedita per posta meccanica o per fax.

Nel caso della **esportazione (o stampa) in PDF**, la lettera commerciale verrà inviata al cliente per posta elettronica; via email.

In entrambi i casi, prima di essere spedita, la lettera va fatta supervisionare e firmare dal referente interno e quindi inserita a **protocollo** nella sezione dedicata alla **posta in uscita**.



## L'invio della lettera commerciale per Fax e per Email

L'invio della lettera commerciale, a parte attraverso la posta meccanica, può essere effettuato sia tramite **Fax** che tramite **Email**.

Se inviamo il documento per **Fax**, abbiamo due alternative:

1. Gestiamo gli invii tramite **un'applicazione o programma**, installato sul **PC**;
2. Stampiamo il documento e lo inviamo tramite **l'apparecchio Telefax**.

In un caso e nell'altro, per poter svolgere l'operazione nel modo migliore, dobbiamo accompagnare il documento con la cosiddetta **camicia**.

1



Fax e scanner di Windows®  
Digitalizzare documenti, creare e inviare fax

2



## L'invio della lettera commerciale per Fax e per Email

Con il termine **camicia**, intendiamo una **pagina di presentazione della trasmissione** che accompagna e traccia l'invio del documento.

La camicia può essere anch'essa realizzata con **Word**, esportata in PDF ed unita alla lettera che dobbiamo inviare, tramite un programma o applicazione di assemblaggio pagine PDF (come **Adobe Reader Pro DC** oppure **PDF24 Creator**).

La camicia può essere gestita sia su invii **Fax software** che tramite apparati **Telefax hardware**.

### Fax

Data: [00/00/2020]  
Oggetto: [Specificare l'Oggetto]  
  
A: [Specificare il Destinatario]  
Telefono: [0000/0000000]  
Fax: [0000/0000000]  
  
Da: [Nome del Mittente]  
Telefono: [0000/0000000]  
Fax: [0000/0000000]  
  
N° di Pagine: [N° pagine - inclusa la presente]  
  
Messaggio:

---

[Testo del Messaggio]

## L'invio della lettera commerciale per Fax e per Email

Ecco le due pagine (camicia e lettera commerciale) pronti per essere trasmessi per Fax.

**Fax** **omi** Cilindri e Accessori per l'Automazione Pneumatica

Data: [21/02/2022]  
 Oggetto: [Invio Offerta Commerciale 458/2022]

A: [Dott. Spinozzi Giuliano]  
 Telefono: [051/86455712]  
 Fax: [051/86455700]

Da: [Paolo Menegatti - Centralino/Segreteria]  
 Telefono: [0533/57590]  
 Fax: [0533/57006]

N° di Pagine: [N° pagine 2, inclusa la presente]

Messaggio:

---

[Come da accordi telefonici intercorsi, si trasmette quanto in oggetto]

**omi**  
 Cilindri ed Accessori per l'Automazione Pneumatica  
 Via Buonarroti, 5 - (Zona Ind.Le SIPRO) S. Giovanni di Ostellato (FE)  
 P.IVA 00207210386 - Tel. 0533 57590 - Fax 0533 57006 - E-mail: omi@omi.fe.it

Prot. N. 875/2022

Egr. Dott.  
 - Dott. SPINOZZI Giuliano  
 Responsabile Commerciale  
 c/o  
 TOYOTA HANDLING Spa  
 Via della Tecnica, 52/58  
 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

OGGETTO: Offerta Commerciale N°458/2022  
 Prima fornitura articoli

Gentile Dott. Spinozzi,

come da accordi intercorsi con il nostro Ufficio Commerciale, con la presente sono ad inviarle in sintesi una offerta commerciale rispondente ai vostri fabbisogni trimestrali al fine di avviare un più consolidato rapporto di fornitura periodica.

Eccole in tabella il listino dei prodotti proposti:

Codice	Descrizione	Prezzo/PZ	Pezzi	Totale
H2254	ATTUATORE ISO LEGA PESANTE	321,587 €	20	6.431,740 €
H2558	PRESSOFUSA ISO LEGA LEGGERA	551,215 €	15	8.268,225 €
SK778	ATTUATORE BIFASICO ISO LEGA LEGGERA	125,774 €	15	1.886,610 €
CV986	ATTUATORE MONOFASICO ISO LEGA LEGGERA	105,665 €	20	2.113,300 €
XX245	CILINDRO MONOUSCITA SENZA VARIATORE	98,425 €	45	4.429,125 €
TR659	CILINDRO MONOUSCITA CON VARIATORE	104,558 €	32	3.345,856 €
UZ102	VALVOLA RIENTRO MONOSTABILE	587,412 €	10	5.874,120 €
VC732	VALVOLA RIENTRO BISTABILE	667,002 €	10	6.670,020 €
			Totale Netto	39.018,996 €
			Iva 22%	8.584,179 €
			<b>TOTALE Lordo</b>	<b>47.603,175 €</b>
			Acconto 20%	9.520,635 €
			Saldo 80%	38.082,540 €

Fornitura franco destino. Acconto 20% all'ordine e saldo 80% alla consegna del materiale. Coordinate Bancarie: Unicredit Iban  
 IT025T21578325000002123 - Swift UNI45621

Il listino proposto ha validità a tutto il mese di giugno 2022. Per confermare, si prega di restituire la presente timbrata e firmata per accettazione.

Cordiali Saluti.

San Giovanni di Ostellato, 21/02/2022

OMI Srl  
 Il Responsabile Commerciale  
 Dott. Antonio Langella

OMI Srl - www.omi.fe.it - PEC: omi@legalmail.it

## L'invio della lettera commerciale per Fax e per Email

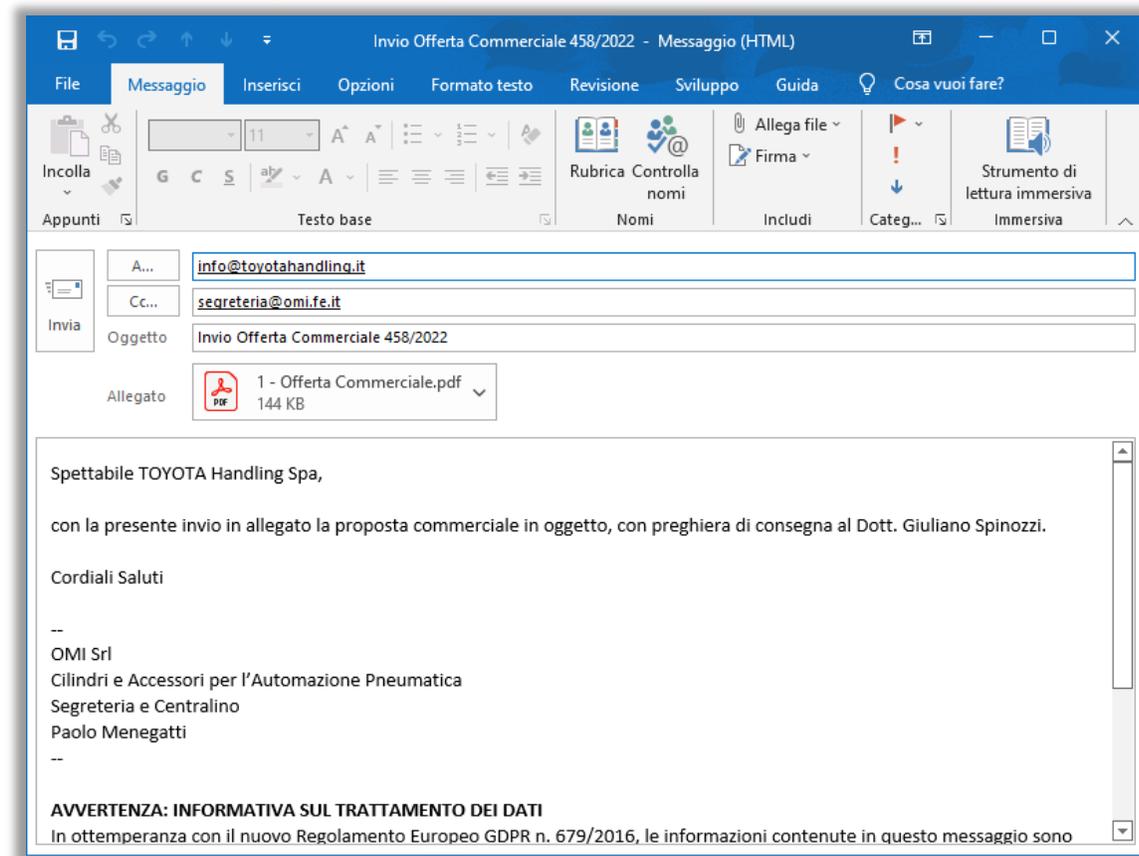
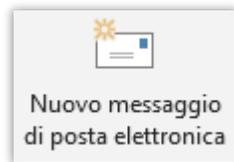
Quando invece inviamo il documento per **Email**, non abbiamo necessità di alcuna camicia, in quanto è il messaggio email stesso a fungere da camicia con il quale si veicola la lettera commerciale come **allegato**.

Vediamo, utilizzando **Outlook** (il client di posta elettronica incluso nel pacchetto **Microsoft Office**), come inviare un messaggio **Email** che allega una lettera commerciale.



## L'invio della lettera commerciale per Fax e per Email

- 1 Prepariamo un nuovo messaggio
- 2 Componiamo il messaggio partendo dall'inserimento dell'indirizzo del **destinatario**, eventuali **indirizzi** in copia e l'**oggetto**
- 3 Inseriamo il testo della Email, che sostanzialmente punta l'attenzione **sull'allegato**
- 4 Inseriamo l'allegato utilizzando il tasto 
- 5 Infine **inviamo** il messaggio di posta elettronica



### L'attività di Protocollo

Il **Protocollo** è uno strumento tecnico costituito dell'insieme delle procedure messe in atto al fine di registrare i documenti e le comunicazioni in uscita ed in ingresso dall'organizzazione.

Il Protocollo è generalmente utilizzato dalla **Pubblica Amministrazione** (Uffici Pubblici, Enti Locali, Regioni, ecc.) e dalle aziende che hanno necessità di tracciare la corrispondenza in entrata ed uscita.

L'attività di protocollo può essere eseguita sia tramite libri cartacei, sia tramite strumenti informatici.

ARRIVO					PARTENZA					
Numero di protocollo	Data di registrazione	Data e numero di protocollo delle carte in arrivo	Mittente	Oggetto	Destinatario	Oggetto	Allegati	Oggetto degli allegati	Classificazione	Note
131	2 FEB 2001	29/01/2001	Fonderia De Poli Vittorio Veneto (TV)	Preventivo per il restauro delle campane			//	//	V/5	//
132	3 FEB 2001	30/01/2001	Curia Patriarcale di Venezia Evo Vicario generale	Invito alla cerimonia dell'"Infionata", 23 marzo 2001					III/2/2	
133	20 FEB 2001				Fonderia De Poli Vittorio Veneto (TV)	Si affidano i lavori di restauro delle campane per l'importo di Lit. 9.800.000 IVA esclusa	//	//	V/5	//
134	19 MAR 2001	14/03/2001	Fonderia De Poli Vittorio Veneto (TV)	Accetta le condizioni per il restauro delle campane come da specifiche del 20/02/2001			//	//	V/5	//
135										

## L'attività di Protocollo

La registrazione protocollare, prevede una **numerazione progressiva ed univoca**, questo consente la tracciabilità certa di ogni comunicazioni in ingresso od in uscita dall'organizzazione.

I dati fondamentali da inserire nel registro del Protocollo della P.A. sono:

1. Colonna **numeri di protocollo**
2. Colonne **data di registrazione** del documento
3. Colonne **destinatario / mittente**
4. Colonne **dell'oggetto**

Registro di Protocollo del Comune di Bari Pag. 1

N° Prot.	PROTOCOLLO IN USCITA			PROTOCOLLO IN ENTRATA		
	Data	Destinatario	Oggetto	Data	Mittente	Oggetto
001	21/02/2022	Regione Puglia	Censimento Immobili			
002	21/02/2022	Caputo Nicola	Notifica			
003				21/02/2022	Ministero dell'Interno	Richiesta Atti
004				21/02/2022	AUSL 41 Bari	Comunicazioni
005	22/02/2022	VV.FF.	Cert. Prev. Incendi			
006				22/02/2022	Antonio Zappalà	Licenza di Pesca

## L'attività di Protocollo

L'attività di registrazione a protocollo della corrispondenza, si effettua seguendo queste operazioni:

- 1 Attribuzione del **numero progressivo** alla riga (in base alla numerazione adottata dall'organizzazione);
- 2 Inserimento delle **informazioni** nei campi previsti (a seconda che si tratti di posta in entrata od in uscita);
- 3 **Timbratura** della corrispondenza originale (per la posta in arrivo);
- 4 Effettuazione della **fotocopia** della corrispondenza ed inserimento in archivio (sia in uscita che in entrata);
- 5 **Consegna** della corrispondenza in ingresso al destinatario.



## Il Regolamento europeo

Il Regolamento generale per la protezione dei dati personali **2016/679**, detto **GDPR** (General Data Protection Regulation), è il principale strumento normativo per la gestione dei dati personali.

Il GDPR è un Regolamento europeo, valido in tutti i stati dell'Unione ed è entrato in vigore in Italia il **25 Maggio 2018**. Esso amplia i confini della Legge italiana 675/1996 della Privacy, armonizzando i principi e rendendoli validi per tutti i paesi europei.

Il GDPR stabilisce con maggiore precisione alcuni concetti fondamentali sulla raccolta e sulla custodia dei dati personali.



## Il Regolamento europeo

Con il **GDPR 2016/679**, in ogni azienda che operi la raccolta e il trattamento dei dati personali, vengono istituite varie figure con varie responsabilità. Il **Titolare o Responsabile del trattamento dei dati** (generalmente il legale rappresentante dell'azienda) ad esempio è colui che risponde amministrativamente e penalmente in caso di violazione del GDPR.

Ad una figura Amministrativo Segretariale, viene affidato generalmente il ruolo di **Incaricato al trattamento dei dati personali**, ossia una persona incaricata dal Responsabile ad operare la gestione dei dati personali di utenti e clienti.



## Il Regolamento europeo

Le operazioni riguardanti il trattamento dei dati personali che un operatore amministrativo segretariale si trova a dover svolgere, sono le seguenti:

- 1 Raccolta dei dati personali** (per le ragioni della erogazione del servizio ad esempio);
- 2 Custodia in banche dati sicure** (attraverso particolari strumenti come servizi di crittografia o memorie esterne);
- 3 Cancellazione dei dati personali** (per la cessazione del servizio o per il diritto all'oblio).

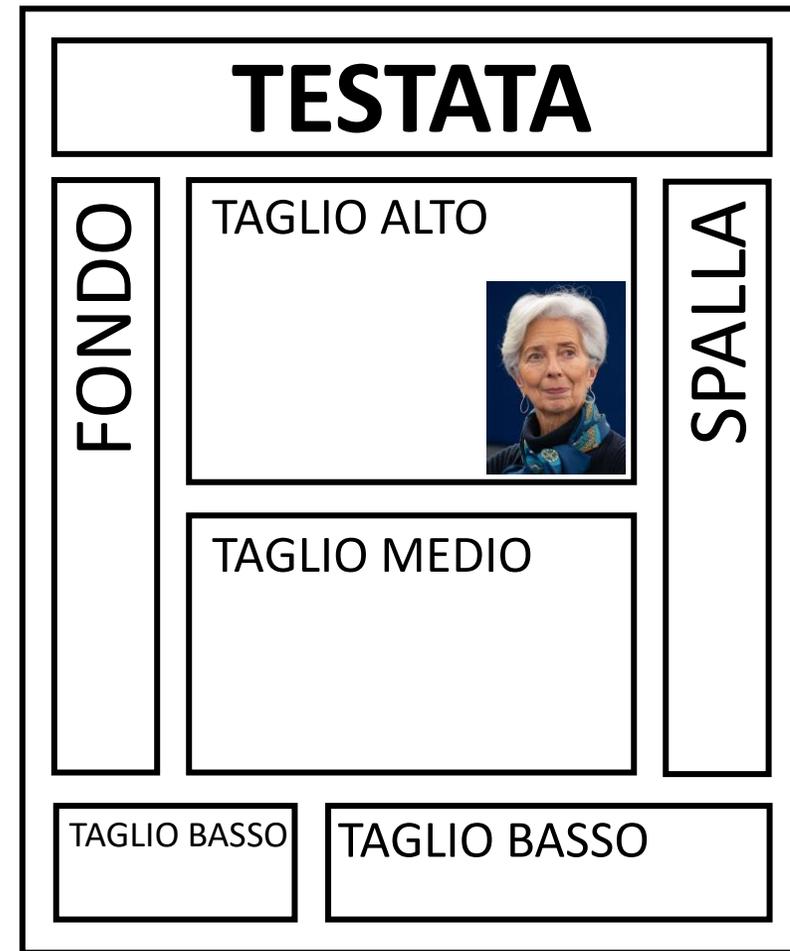


## La lettura del Quotidiano

Fra le attività che riguardano il ruolo amministrativo segretariale, vi è anche quella che riguarda la lettura e comprensione di articoli che appaiono sulla stampa.

Può essere richiesto a chi opera in segreteria di fornire **sintesi** di articoli, **informazioni** di natura economica, **fotocopie** o **scansioni** di articoli.

Per comprendere questo genere di attività è necessario comprendere la struttura di un giornale quotidiano, quello che in gergo viene definito **menabò**.



## La lettura del Quotidiano

Ogni articolo, generalmente si compone di vari elementi.  
Fra essi i più importanti sono:

**Il titolo** (che stigmatizza l'argomento)

**Il sommario** (che richiama virgolettati o descrizioni)

**L'occhiello** (con funzione descrittiva del contenuto)

**Le colonne** (che contengono l'articolo vero e proprio)

Eventuali fotografie possono essere inserite nell'area  
dell'articolo (sotto al titolo o fra le colonne)

### titolo

# Sbarco russo fallito a Odessa “Sentiamo l'odore della vittoria”

Con i soldati ucraini fra le trincee abbandonate dai soldati di Mosca  
“Sono morti a centinaia, Mykolaiv è ripresa ora puntiamo a Kherson”

sommario

RICCARDO COLETTI

occhiello

**IN TRINCEA**  
La trincea sulla spiaggia minata dove alcuni giorni fa, al largo, è stata fondata la nave russa. Ieri gli ucraini hanno respinto un nuovo sbarco

colonne



feria cittadina; ha dovuto ritirarsi per chilometri. Non sono più i soldati di leva, quelli che un fucile l'hanno scaricato solo contro bersagli di cartone, a morire. Tra le perdite anche i professionisti. Quelli che vestono la maglietta a righe bianche e blu. Lasciata Mykolaiv i segni di una guerra che si ispira al '900 sono inconfondibili. Carri armati e trincee scavate con il badile. Il centro di comando russo era Kashper-Mikolaivka, «la battaglia è iniziata 6 giorni fa - racconta Mikailo - missili su missili. Una battaglia terribile». Lui di anni ne ha più di 70. Casa e vacche non le ha abbandonate quando una settimana fa sono arrivati i russi. Non ha lasciato il Paese nemmeno adesso. Nemmeno dopo una pioggia di missili Katyusha lanciati dagli ucraini la notte tra il 20 ed il 21 marzo. Dieci batterie hanno spazzato via centro di comando, tank e mezzi logistici. «Una battaglia terribile - racconta mentre si appoggia al suo basto -. Boom. Boom. boom». E mima le esplosioni. Una strage. Una carneficina. Una ritirata che tutti qui chiamano «disfatta». In effetti ne ha i tratti. I morti in trincea sono dai 200 ai 300. «Più di mille»

## La lettura del Quotidiano

Per comprendere rapidamente il contenuto di un articolo e farne una sintesi, è necessario dare risposta alle seguenti domande:

**CHI** (di chi si parla)

**COSA** (di cosa si parla)

**QUANDO** (quando è accaduto il fatto di cui si parla)

**DOVE** (dove è accaduto il fatto di cui si parla)

**PERCHE'** (quali sono le ragioni che hanno portato al fatto)

### Trionfo a Glastonbury, sul palco la bandiera ucraina Paul McCartney a sorpresa duetta con Springsteen



«Trionfale»! È questo uno dei tanti commenti usati dalla stampa anglosassone per sottolineare il successo dello show di Paul McCartney sul Pyramid Stage del festival di Glastonbury di sabato sera. A 80 suonati, l'headliner più anziano della storia di Glasto, in un solo concerto è riuscito a creare uno show nello show. Nel volgere di poco più di un'ora ha portato sul palco Dave Grohl dei Foo Fighters con il quale ha cantato *Please please me, I saw her standing there* e *Band on the run* degli Wings (la prima esibizione pubblica di Dave dalla morte del suo batterista Taylor Hawkins), Bru-

ce Springsteen per una storica versione di *Glory Days* e *I wanna be your man* senza parlare del duetto virtuale con John Lennon. Su *I've got a feeling* Paul McCartney ha fatto commuovere i fan di Glastonbury poiché sullo schermo alle spalle del palco sono passate le immagini tratte dal docu-film di Peter Jackson, *The Beatles: Get back* e gli applausi hanno quasi coperto la canzone. Ma non è tutto poiché da super star assoluta qual è, Paul si è tolto la soddisfazione di dire la sua anche sulla guerra in corso. A un certo punto, dal backstage un assistente ha portato al protagonista la bandiera dell'Ucraina che



McCartney e Springsteen

Paul ha sventolato davanti a un tripudio di folla. Un'immagine che ha fatto il giro del mondo ed è servita per sottolineare l'ingiustizia della guerra in corso.

Ancora, prima di terminare il suo spettacolo, McCartney ha mostrato un video con il volto di Johnny Depp schierandosi palesemente dalla parte dell'attore che ha appena vinto la causa intentatagli dalla moglie Amber Heard e lo vedeva imputato per maltrattamenti. L.DON.

**Rif. PA 2019-12004/RER/36 Ed. 3**  
**COMPETENZE PER L'OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE - UC1**

Docente/Coordinatore  
Dott. Paolo Menegatti  
[paolo@menegattipaolo.it](mailto:paolo@menegattipaolo.it)



Certificato di paternità intellettuale