



# Scrivere per farsi capire

Erika Leonardi

con le vignette di Bruno Bozzetto

## Publicazione riservata per i soci di Assolombarda

Perché non sempre i nostri documenti scritti danno gli esiti attesi? Il libro è una guida per valorizzare il tempo di chi scrive e di chi legge. La comunicazione è una capacità innata, quella scritta appresa. Ma in entrambi i casi gli atteggiamenti di entrambi i protagonisti influiscono in modo determinante nella traduzione del pensiero in parole e nella relativa interpretazione. Ecco perché è utile e necessario far propri metodi e strumenti per comunicare meglio. Il libro propone un approccio originale: l'impatto consistente dell'impostazione grafica per promuovere il successo dei documenti scritti. Metodi e strumenti per far "comunicare un testo" sono associati a esempi e esercitazioni. Testo serio e concreto, è allietato dalle sagaci vignette di Bruno Bozzetto.

## Indice

### 1. FARSI CAPIRE

- Informare e comunicare: pari non sono
- L'interazione
- Il potere della comunicazione
- La comunicazione nelle relazioni
- La comunicazione scritta

### 2. IL COSA E IL COME DEL TESTO

- Le componenti
- Il contenuto
- La forma linguistica - Le parole
  - Verbi
  - Termini
- La forma linguistica - Il periodo
  - Punteggiatura
  - Struttura del periodo
- La grafica
  - Presentazione
  - Configurazione

### 3. DAL PENSIERO AL TESTO

- Nei panni di chi dovrà leggere
- Iter di redazione e di lettura
- Il metodo
  - Pensa
  - Scrivi
  - Sfronda
  - Invia
- Riflessioni

### 4. NON VITTIME MA PADRONI DELLE EMAIL

- La compagna di lavoro elettronica
- Anatomia dell'email
  - Mittente
  - Destinatari
  - Oggetto
  - Allegati
  - Messaggio
- Il metodo
  - Pensa
  - Scrivi
  - Sfronda
  - Invia
- Lo stile di comportamento
  - Le istruzioni
  - Il decalogo

### 5. LA COMUNICAZIONE INTERNA OPERATIVA

- Lavorare in gruppo
- Il processo
- La procedura
  - Il diagramma di flusso interfunzionale
  - Il testo
- Disegnare il passaggio di informazioni: ZOOM UP
  - Il metodo
  - Gli strumenti
  - Le modalità
- La comunicazione interna operativa: un caso
  - Il passaggio delle informazioni:
  - Il successo del processo

## L'AUTORE

[www.erikaleonardi.it](http://www.erikaleonardi.it)



**Erika Leonardi** esperta di gestione dei servizi, svolge attività di consulenza e di formazione in organizzazioni private e pubbliche.

Ha pubblicato: con Egea *Manager della qualità* (2015), con Franco Angeli *Disegnare i processi* (2012); con IlSole24Ore *Gestione del servizio* (2009), *Azienda in Jazz* 2 ediz. (2008) *Capire la qualità* 2 ediz. (2007), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006); con UNI: *Un mondo di qualità... che cambia* (2006).

