



alma

# LA MIA ALMA

Il diario di un imprenditore



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Capitolo 1		
<b>La storia di un imprenditore migrante</b>		<b>6</b>
Capitolo 2		
<b>Strumenti linguistici per l'imprenditore</b>		<b>12</b>
Capitolo 3		
<b>Strumenti interculturali per l'imprenditore</b>		<b>26</b>



## Benvenuti ne “LA MIA ALMA”!

La mia ALMA, il diario di un imprenditore, è una risorsa pensata per gli imprenditori migranti che stanno per avviare un’attività in Italia. Il diario è stato sviluppato sulla base degli esiti di una ricerca relativa al concetto di cultura imprenditoriale e di consigli forniti da imprenditori migranti di successo che si sono stabiliti nei seguenti sei Paesi europei: Bulgaria, Italia, Paesi Bassi, Spagna, Svezia e Regno Unito.

Il diario ti accompagnerà attraverso tutti i passi necessari per avviare la tua attività e ti sosterrà nella comprensione della cultura imprenditoriale dell’Italia, ti avvicinerà al gergo del linguaggio commerciale e ti offrirà delle risorse in grado di aiutarti a conoscere meglio il Paese, la sua lingua e la sua cultura.

Puoi usare il diario nel modo che preferisci, procedendo passo dopo passo o passando da una sezione all’altra secondo i tuoi bisogni. Il diario include esercizi per aiutarti a testare le tue conoscenze e attività per aiutarti a orientarti nel processo di apertura della tua attività.

Gli esempi riferiti alla lingua e alla cultura presentati in questo diario, seppur non esaustivi, hanno lo scopo di illustrare alcuni aspetti della vita quotidiana. La cultura imprenditoriale italiana, come quella di molti altri Paesi, è molto varia e qualsiasi considerazione culturale dipende da molti fattori. Per esempio, la tua esperienza culturale può essere diversa se ti trovi a operare in una grande città multiculturale o in una piccola area rurale. Questa, inoltre può dipendere dal fatto che ti trovi in un’area geografica che ha sperimentato molte migrazioni, in un ambiente multiculturale o in un settore che è molto vario per definizione.

Anche se abbiamo cercato di catturare alcune caratteristiche chiave di ciò che definisce il contesto della cultura imprenditoriale italiana, la tua esperienza può essere diversa a seconda del contesto e dell’area del tuo lavoro. Inoltre, è importante notare che c’è una significativa variazione regionale all’interno dell’Italia e tutte le regioni hanno diversi modi di lavorare. In alcune aree ci sono anche norme diverse: quindi è sempre meglio tenersi sempre in contatto con le autorità e le reti locali.

Il diario può essere utilizzato insieme a tutte le altre risorse di ALMA disponibili sul sito di ALMA, [www.almaworks.eu](http://www.almaworks.eu), risorse che includono strumenti di apprendimento interattivi e mini-video che raccontano le storie degli imprenditori.

Ci auguriamo che tu possa trovare questo diario utile e divertente. Apprezzeremmo molto un tuo eventuale riscontro, quindi sentiti libero di condividere i tuoi punti di vista e le tue foto online, sulla nostra pagina Facebook [@almaprojecterasmusplus](https://www.facebook.com/almaprojecterasmusplus)



# Capitolo 1

## La storia di un imprenditore migrante

Gli imprenditori sono spesso visti come persone indipendenti e intraprendenti, che sanno cogliere coraggiosamente le opportunità e riconoscere le risorse necessarie per creare nuove imprese. Sono per lo più descritti come avventurosi e coraggiosi.

### Obiettivo

**Questa sezione ti aiuterà a identificare i tuoi punti di forza e di debolezza come imprenditore e ti aiuterà a capire come avviare la tua nuova attività in Italia.**

Le competenze chiave, le caratteristiche e gli aspetti che altri imprenditori migranti hanno descritto come cruciali per lo “spirito imprenditoriale” includono:

- Saper vedere e cogliere le opportunità
- Visionario e motivato
- Appassionato e impegnato
- Lavoratore instancabile
- Paziente
- Eccellente comunicatore
- Capace di fare rete
- Resilienza, spirito di “sopravvivenza”
- Stratega e realista



### Ora tocca a te...

Scrivi i tuoi punti di forza e di debolezza. Che cosa hai osservato? Su cosa hai bisogno di lavorare di più?

I miei punti di forza sono ....

\_\_\_\_\_

Devo migliorare in...

\_\_\_\_\_

Ho notato che ...

\_\_\_\_\_

Devo lavorare di più su...

\_\_\_\_\_

Ho bisogno di supporto per... essere più sicuro nel...

\_\_\_\_\_

Gli imprenditori migranti creano un'impresa in un altro Paese per molte ragioni che si potrebbero riassumere così: ricerca di sicurezza, lontani dalla guerra o dal conflitto nel Paese d'origine, un migliore ambiente finanziario e sociale per loro e le loro famiglie, o il bisogno di qualcosa di nuovo e di imparare un'altra lingua o cultura.

Non tutti possono scegliere il Paese in cui trasferirsi. In particolare, i rifugiati vengono ospitati in un Paese in base alle priorità del governo.

I migranti che hanno la possibilità di scegliere il Paese ospitante fissano obiettivi chiari per le loro scelte. Ecco alcune ragioni che gli imprenditori migranti menzionano quando viene chiesto loro perché si sono trasferiti nel Paese in cui si trovano:

- Familiarità con la cultura e/o la lingua del Paese ospitante
- Situazione economica e prospettive di carriera nel Paese ospitante
- Sostegno del governo e di altri enti del paese ospitante agli imprenditori migranti
- Ricerca di stabilità a causa della guerra e/o della situazione politica nel proprio Paese
- Sistema fiscale solido e a supporto della persona



### Ora tocca a te...

Scrivi per quale motivo ti sei trasferito in Italia. Cosa hai trovato più attraente in Italia? Hai altri contatti o familiari in Italia? Parlavi bene l'italiano prima di trasferirti in Italia?

Mi sono trasferito in Italia perché...

---

---

Quello che mi piace di più dell'Italia è...

---

---

Non ho contatti in Italia, ma ho intenzione di ampliare le mie conoscenze tramite...

---

---

Ho dei contatti in Italia che ho sviluppato tramite ...

---

---

Il mio italiano è eccellente/molto buono/buono/scarso e per migliorare ancora vorrei ...

---

---

## La storia di Ahmed Ali Hassan

L'agenzia "Roma Traduzioni S.r.l.", diretta da Ahmed Ali Hassan, è una agenzia specializzata nell'offrire servizi di assistenza linguistica di vario tipo: traduzione, interpretariato, corsi di formazione linguistica, organizzazione di conferenze, oltre a fornire servizi di assistenza per la legalizzazione di atti per le prefetture, procure, camere di commercio, ambasciate e consolati. Arrivato in Italia nel 2002, ha voluto soddisfare la sua passione per le lingue, facendo da ponte tra lingue e culture diverse nello svolgere diverse attività di traduzione e interpretariato da libero professionista. In risposta ad una domanda sempre crescente ha deciso nel 2011 di mettersi in proprio, avviando la sua impresa "Roma Traduzioni S.r.l".

«Uno da solo non può farcela» esprime Hassan per sottolineare l'importanza del ruolo non indifferente della famiglia (moglie e figli) e di alcuni amici nel prestare un supporto, morale e finanziario.

Hassan mette in evidenza l'utilità di aver conseguito un master universitario a Pisa che gli ha consentito di integrarsi meglio nella società, di iscriversi poi al tribunale di Lucca come interprete e traduttore giurato, e di avere poi la possibilità di dare inizio alle sue attività lavorative mediante la partecipazione a diverse conferenze e congressi di traduzione.

A Roma ha iniziato a lavorare come traduttore e interprete giurato presso l'Ambasciata della Repubblica Araba d'Egitto. «Tutte le esperienze lavorative che ho accumulato negli anni – dice Hassan – sono state le basi che mi hanno spinto a studiare il mercato e ad iniziare la mia agenzia anche in risposta alle varie richieste che mi sono pervenute da aziende e da privati».

Riguardo alla gestione delle pratiche di contabilità, Hassan sottolinea l'importanza di affidarsi a commercialisti esperti del settore, avendo dovuto cambiare il commercialista più volte, finché non ha trovato un'agenzia specializzata nel settore delle imprese di servizi linguistici.

I principali clienti per l'impresa di Hassan sono le aziende italiane (es. l'Agenzia Nazionale Stampa Associata "ANSA"). Il suo secondo gruppo target di clienti sono i privati interessati alla traduzione e alla legalizzazione di certificati (certificati di nascita, certificati di matrimonio, ecc.).

I principali canali di promozione e comunicazione con i clienti a cui si affida Hassan sono il sito web [www.romatraduzioni.com](http://www.romatraduzioni.com) e i social media: Facebook, LinkedIn e Twitter. Dato che il principale canale di comunicazione è internet, Hassan investe molto per comparire tra i primi risultati sui motori di ricerca; anche se secondo Hassan, «il concetto chiave della pubblicità è offrire un buon servizio, poiché è facile avere nuovi clienti, ma la sfida è soddisfare le loro esigenze e mantenerli». Negli anni l'impresa di Hassan è riuscita insieme ad altre imprese che operano nello stesso settore o in settori simili a creare una rete di scambio e di collaborazione. Hassan mette in evidenza quanto sia utile seguire e organizzare eventi promozionali e giornate formative per tenersi sempre aggiornati.

Alla domanda «Il tuo lavoro ti fa scendere a compromessi con qualcosa o ti fa fare dei sacrifici?» Hassan risponde: «Sì, naturalmente. Devi sempre sacrificare qualcosa. Nel mio caso, ho dovuto togliere del tempo alla mia famiglia. Spesso

ci sono richieste urgenti per cui bisogna lavorare fuori dal normale orario di lavoro... Anche le scadenze possono essere un fattore di stress».

Il modo principale per avere successo, secondo Hassan, consiste nell'essere credibili: bisogna essere trasparenti e cercare il più possibile di soddisfare le esigenze dei clienti.

Durante l'emergenza COVID l'agenzia ha sofferto tanto e ha dovuto chiudere per circa 3/4 mesi. Anche dopo la riapertura le attività si stanno riprendendo a rilento. Tuttavia, i sostegni erogati dal governo sono stati importantissimi per poter resistere a quest'imprevisto. Per far fronte a tale situazione ha dovuto trasferire la sede dell'agenzia in un'altra sede per ridurre le spese d'affitto che erano alte. Conclude Hassan: «sono molto fiducioso che riusciamo a superare l'attuale situazione di emergenza».

I suoi più importanti consigli per i nuovi imprenditori sono:

1. Per riuscire ed avere successo bisogna sempre avere una rete di conoscenze che ci supporta ed essere molto determinati.
2. Prima di avviare la propria attività è importante fare formazione nel settore di interesse.
3. Bisogna essere onesti e chiari quando si parla per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti.
4. Le esperienze lavorative accumulate negli anni sono la base per costruire un'attività imprenditoriale di successo.
5. È importante affidarsi a collaboratori e consulenti esperti del settore.



### Ora tocca a te...

Che cosa hai imparato da Ahmed Ali Hassan ?

Ho imparato che...

---

---

Sono particolarmente ispirato da...

---

---

L'obiettivo che voglio pormi è....

---

---

# Capitolo 2

## Strumenti linguistici per l'imprenditore

Uno degli aspetti più importanti per avere successo come imprenditore è parlare bene la lingua del Paese ospitante a un livello adeguato per comunicare con i clienti, con i soci e con le autorità governative.

### Obiettivo

**Questa sezione ti aiuterà a imparare alcune frasi e parole chiave utili per avviare un'attività in Italia. Ti fornirà anche alcune risorse per migliorare le tue abilità linguistiche. Infine, imparerai qualcosa del gergo del linguaggio commerciale.**

Layla sta progettando di avviare un'attività alimentare nella sua città. Ha bisogno di registrare la sua attività, di affittare un locale, di aprire un conto corrente e di pubblicizzare la sua nuova attività. Segui la storia di Layla attraverso i seguenti dialoghi.

### Nell'ufficio del commercialista



**Layla:** Vorrei aprire una piccola attività alimentare in città.

**Commercialista:** Per prima cosa deve aprire la P.IVA, poi deve iscriversi alla Camera di Commercio. Ecco le informazioni di cui ha bisogno.

**Layla:** Devo iscrivermi presso altri enti?

**Commercialista:** Se decide di fare tutto qui da me, farò io tutto il necessario.

## All'agenzia immobiliare



**Layla:** Vorrei affittare un piccolo locale con cucina per la mia attività alimentare.

**Agente immobiliare:** Dia un'occhiata a questo locale; è in centro, vicino alla stazione ferroviaria.

**Layla:** Questa è un'ottima zona, quanto viene l'affitto?

**Agente immobiliare:** 2,000 euro al mese.

**Layla:** È abbastanza costoso; il prezzo è trattabile? Non posso spendere più di € 1,500 al mese.

## In banca



**Layla:** Vorrei aprire un conto corrente aziendale. Mi può spiegare per favore qual è la procedura?

**Impiegato bancario:** Deve compilare questi moduli con tutti i dettagli di registrazione della sua azienda. Deve allegare poi una copia del documento d'identità, e anche una prova dell'indirizzo di residenza, come la copia di una bolletta.

**Layla:** Ho tutti questi documenti con me, ecco qui.

**Impiegato bancario:** Benissimo. Avvio subito la procedura. Ha bisogno anche di una carta di credito?

**Layla:** Non in questa fase, grazie! Ma vorrei essere in grado di fare tutte le mie operazioni bancarie online.

## All'agenzia di marketing e comunicazione



**Layla:** Vorrei pubblicizzare il mio negozio.

**Agente di comunicazione:** Ha bisogno di un sito web o di un negozio online?

**Layla:** Ho solo bisogno di una bella pubblicità sul giornale locale.

**Agente di comunicazione:** Le posso offrire un logo, un volantino e una pubblicità sul giornale locale. Tutto questo al prezzo di 250 euro.

**Layla:** Sembra interessante. Ci penso un attimo e le faccio sapere.



### Ora tocca a te...

#### Impara dall'esperienza di Layla.

Hai già aperto la Partita IVA? Hai già registrato la tua azienda? Hai bisogno di un locale, hai contattato un agente immobiliare o hai cercato online? Come finanzierai la tua attività? Hai già pensato alla pubblicità?

Dalla storia di Layla ho imparato che ...

---

---

Vorrei finanziare la mia attività tramite ...

---

---

Vorrei fare pubblicità ...

---

---



## Glossario dell'imprenditore

Parola in italiano	Definizione in italiano	Scrivi qui la traduzione nella tua lingua
<b>Commercialista</b>	È uno specialista che segue la contabilità di un'azienda. Ti può offrire consigli finanziari, aiutare a gestire la tua attività dal punto di vista finanziario e a presentare tutta la documentazione richiesta dalle autorità governative (come la tua dichiarazione dei redditi).	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Bilancio</b>	È una relazione che fornisce delle informazioni finanziarie su un'attività: come i ricavi (denaro in entrata), le spese (denaro in uscita) e i profitti (denaro rimasto per il proprietario dell'attività dopo tutte le spese).	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Impresa</b>	È un'attività commerciale di vendita di prodotti o servizi. - Registrare un'impresa In Italia le Piccole e Medie Imprese (PMI) rappresentano oggi più del 95% delle aziende presenti nel territorio.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Business plan</b>	È un documento che descrive un progetto imprenditoriale. Questo documento comprende gli obiettivi, le strategie e le previsioni finanziarie di una attività. Il business plan è utile, perché aiuta il proprietario a presentare il suo progetto agli investitori.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Capitale</b>	È la somma di denaro spesa per realizzare un'attività con cui guadagnare altro denaro.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Datore di lavoro e dipendente</b>	Un dipendente è una persona assunta per fornire regolarmente servizi a una azienda in cambio di un compenso (di solito uno stipendio mensile). È sempre meglio avere un contratto chiaro con i dipendenti per stabilire i loro doveri e il loro compenso. I	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Parola in italiano	Definizione in italiano	Scrivi qui la traduzione nella tua lingua
	dipendenti sono anche chiamati "staff" o "personale". Un datore di lavoro è la persona che si occupa di assumere uno o più dipendenti. In alcuni casi il datore di lavoro può coincidere con il proprietario dell'attività.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Assicurazione</b>	L'assicurazione aziendale è una polizza richiesta dalla legge per molte imprese, di piccole e medie dimensioni. La Polizza di assicurazione aziendale permette di svolgere il lavoro quotidiano in totale tranquillità, perché copre vari tipi di rischi per l'imprenditore, ma anche tutti i suoi dipendenti.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Affitto di un locale</b>	L'affitto è un pagamento mensile per assicurarsi uno spazio commerciale, come un negozio o un ufficio. Il deposito cauzionale è una somma di denaro che l'affittuario (la persona che paga l'affitto) versa a favore del proprietario di un locale (abitativo o commerciale) contro eventuali danni. L'agente immobiliare è un professionista che ti può aiutare a trovare un buon locale per la tua attività. Il mutuo è un prestito per comprare una casa o un locale commerciale, di solito rilasciato dalla banca.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Settore economico</b>	Si riferisce alle possibili tipologie di un'attività economica. Alcuni dei settori economici sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vendita al dettaglio (negozi);</li><li>• Accoglienza (ristoranti, caffè, bar, catering);</li><li>• Edilizia (edilizia, architettura, ingegneria);</li><li>• Finanziario (contabilità, consulenza)</li></ul>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

**Parola in italiano****Definizione in italiano****Scrivi qui la traduzione nella tua lingua**

- fiscale, banche);  
• Istruzione (insegnamento);  
• Arte (spettacolo, musica, teatro);  
• Sanità (cardiologia, odontoiatria, farmacia, ottici);

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Marketing**

Si riferisce alle diverse strategie per promuovere un'attività: insegna, volantini, pubblicità cartacea (giornali o riviste) o radiofoniche. Attualmente è sempre più diffuso il marketing digitale attraverso i social media (Facebook, Instagram, ecc.), i motori di ricerca (Google, Mozilla Firefox ecc.) e alcune piattaforme come Youtube.

**Fornitori**

Aziende che vendono prodotti o servizi ad altre aziende.  
Un fornitore di prodotti  
Ad esempio, un'azienda di caffè che fornisce sacchetti di caffè in grani a un ufficio su base regolare (la stessa quantità di caffè ogni mese) o ad hoc (quanto e quando necessario).  
Un fornitore di servizi  
Ad esempio, una azienda informatica che gestisce i sistemi informatici e di comunicazione online per conto di un'altra azienda. Il fornitore può offrire i suoi servizi in modo occasionale (una volta sola) o continuo (regolare) per garantire il buon funzionamento informatico dell'azienda.

**Tasse/  
Tassazione**

Imposta fiscale (somma di denaro) obbligatoria al pagamento di una tassa da parte di un contribuente (individuo o azienda). Il mancato pagamento delle tasse è un reato.

**Ora tocca a te...**

Pensa alle tue entrate e uscite e ai tuoi fornitori.

La mia attività si occupa di ...

---

---

Il mio obiettivo di reddito è arrivare a € ... e il tetto delle spese è di € ...

---

---

Voglio ricavare il mio reddito da ...

---

---

Penso che le mie spese saranno ...

---

---

Devo affidarmi ad altri fornitori per...

---

---

Voglio creare un business plan che mi darà un profitto di ... % nel primo anno, di ...% nel secondo anno e così via ...

---

---

### Sapevi che ci sono molte parole italiane nel gergo commerciale?

Il gergo (un particolare tipo di linguaggio) è molto comune nell'ambito commerciale e imprenditoriale in Italia. Le seguenti 10 frasi sono molto usate nell'ambito commerciale: nei lavori d'ufficio, nelle vendite (come la vendita al dettaglio), nell'accoglienza, nell'edilizia...

#### **Il tempo è denaro**

È un'espressione che sottolinea il valore del tempo e la necessità di non perderlo, di saperlo sfruttare al meglio.

#### **Fare un affare**

Concludere un affare, un'operazione economica, in maniera vantaggiosa.

#### **Mandare all'aria un affare**

Perdere o rovinare un'occasione che riguarda un'operazione economica quasi conclusa.

#### **Il cliente ha sempre ragione**

È un'espressione che sottolinea l'importanza dell'assistenza al cliente per la buona riuscita di un'impresa.

#### **Stare sul pezzo**

Seguire una questione con molta attenzione.

#### **Alzare l'asticella**

Puntare a standard più elevati.

#### **Parare il colpo**

Difendersi da una situazione critica, facendo un passo difficile o prendendo una decisione difficile.

#### **Punto e a capo**

Quando le cose non vanno secondo i piani, ti riorganizzi e trovi un modo diverso per risolvere il problema.

#### **Partire in quarta**

Iniziare un'azione o un progetto con slancio ed entusiasmo.

#### **Scendere nei dettagli/Scavare a fondo**

Analizzare più da vicino le cifre per capire tutte le implicazioni dei dati finanziari.



### Attività di scrittura

#### **Esercizio 1**

Scrivi una mail all'Agenzia delle Entrate per richiedere l'attivazione della partita IVA per la tua nuova attività. Devi indicare:

- i tuoi dati (nome, nazionalità, data di nascita, ecc.)
- il tipo di attività che vuoi creare (settore, prodotti, ecc.)
- il tipo di locale commerciale che vuoi usare (breve descrizione del locale)

Scrivi al massimo 100-150 parole

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Esercizio 2



Layla è molto entusiasta e vuole aprire il suo negozio prima possibile, ma la sua amica le consiglia di essere prudente. Che cosa ne pensi? Ti comporteresti come Layla? Che cosa ritieni utile per aprire un'attività? Esprimi la tua opinione qui sotto.

Scrivi al massimo 100-150 parole

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Esercizio 3

Scrivi la prima parte del tuo business plan per l'attività che vuoi creare:  
BUSINESS PLAN PRIMA PARTE: CHI, COSA, DOVE, QUANDO, COME E PERCHÉ? – IL PIANO OPERATIVO  
PRESENTAZIONE DELL'IMPRENDITORE/IMPRENDITRICE  
(Dati generali, esperienze, motivazioni)

---

---

PRESENTAZIONE DELL'IDEA  
(Breve descrizione della tua idea d'impresa)

---

---

---

ANALISI DI MERCATO  
(Chi sono i tuoi clienti ideali – il tuo target? Quali sono i loro bisogni, desideri? Nella tua zona/settore di attività, chi sono i concorrenti?)

---

---

---

STRATEGIA DI MARKETING  
(Come intendi rispondere alle esigenze dei clienti in maniera diversa/migliore dei tuoi concorrenti?)

---

---

---

COMUNICAZIONE E PROMOZIONE  
(Come intendi far conoscere e promuovere la tua attività? Quali canali intendi usare?)

---

---

---

#### Esercizio 4



Layla ha scelto di usare il live streaming su Facebook per farsi pubblicità, anche se non conosce molto i social network. Qual è il tuo rapporto con i social network? Quanto sono importanti nella tua vita? Possono essere importanti per la tua attività? Se sì, come?

Scrivi al massimo 100-150 parole

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



#### La mia competenza linguistica -autovalutazione

- Parlo e capisco già abbastanza bene l'italiano
- Capisco bene il gergo commerciale
- Posso comunicare facilmente con i miei clienti
- Non ho problemi di lingua quando comunico con i miei soci e fornitori, e con il mio staff
- Sono in grado di comunicare con le autorità governative, l'Agenzia delle Entrate e la banca
- Mi sto impegnando per migliorare ancora di più le mie competenze linguistiche



#### Risorse che mi aiuteranno ad accrescere la mia sicurezza linguistica in ambito imprenditoriale

L'italiano per avviare un'impresa (a cura di Mara Clementi e Sabina Langer).  
[http://old.ismu.org/wp-content/uploads/2017/10/IMPRESA\\_Clementi\\_Langer.pdf](http://old.ismu.org/wp-content/uploads/2017/10/IMPRESA_Clementi_Langer.pdf)

La mappa dell'imprenditoria immigrata in Italia. Dall'integrazione economica alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.  
<https://immigrazione.it/docs/2019/mappa-imprenditoria-immigrata.pdf>

IMMIGRATI E IMPRESA: Percorsi, suggerimenti, indicazioni e normative per l'avvio di un'attività imprenditoriale a Milano.  
[https://www.cittametropolitana.mi.it/export/sites/default/sviluppo\\_economico/documenti/Archivi-Progetti-EU/Lnet/Guida\\_impreditimmigrati\\_def.pdf](https://www.cittametropolitana.mi.it/export/sites/default/sviluppo_economico/documenti/Archivi-Progetti-EU/Lnet/Guida_impreditimmigrati_def.pdf)

# Capitolo 3 Strumenti interculturali per l'imprenditore

Oltre alle competenze linguistiche, comprendere la cultura imprenditoriale di un Paese è un elemento fondamentale per avere successo con la tua nuova impresa. La cultura include tutto, dagli usi e costumi, al linguaggio del corpo, ma anche la storia e il contesto del Paese nel quale ci si stabilisce.

## Obiettivo

**Questa sezione ti fornirà alcuni consigli e informazioni di tipo culturale per aiutarti a comprendere meglio la cultura dell'imprenditoria in Italia. Troverai anche alcuni fatti divertenti sul Paese e ti offrirà risorse per saperne di più. Infine, avrai l'opportunità di riflettere e valutare le tue conoscenze.**

Layla ora ha il suo locale ed è pronta ad avviare la sua attività. Layla incontra uno dei suoi potenziali fornitori, un futuro socio in affari e il proprietario della libreria accanto al suo negozio. Segui la storia di Layla attraverso i seguenti dialoghi.

### Al deposito del fornitore

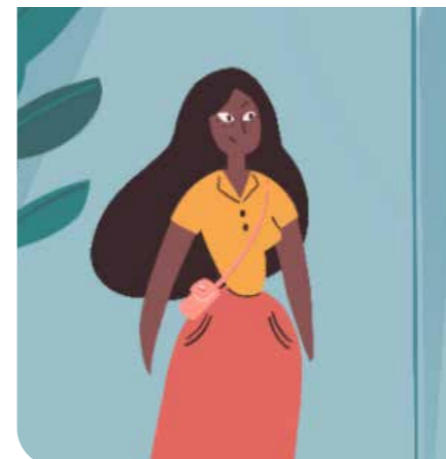


*Layla: Salve, sono Layla Abadi. Sono venuta per le scorte di farina.*

*Matt: Ciao, sono Matt. Mi dispiace molto, ora devo vedere un altro cliente. Il nostro appuntamento era 20 minuti fa. Le dispiace aspettare un momento?*

*Layla: Oh! Va bene, aspetterò.*

### Nell'ufficio del futuro partner commerciale



*Layla: Salve signor Parchi. Sono Layla Abadi.*

*Samuele: Ti prego, chiamami Samuele e, per favore, dammi del "tu". Molto piacere di conoscerti. Grazie per la disponibilità.*

*Layla: Anche per me è un piacere conoscerti Samuele. Non sono molto abituata dare del "tu" alle persone che ho appena conosciuto.*

*Samuele: Va bene, non ti preoccupare! Molto piacere e grazie!*

*Layla: Oh! Diamoci al del "tu" allora!*

## Alla libreria accanto



**Layla:** Ciao, io sono Layla, del negozio di alimentari qui accanto.  
**Sarah:** Piacere di conoscerti Layla, io sono Sarah, e questa è Gianna, la mia partner.  
**Layla:** Siete socie in affari?  
**Sarah:** No, siamo compagne nella vita, in realtà ci siamo sposate l'anno scorso. Vieni, lascia che ti mostri la nostra libreria. Vendiamo letteratura LGBTQ +.  
**Layla:** Il vostro negozio è bellissimo, mi piace la parte della libreria e la caffetteria.  
**Sarah:** Grazie, puoi venire da noi per un caffè quando vuoi. Qualche volta, se vuoi, possiamo vederci per un aperitivo.  
**Layla:** Certo, anche se non bevo alcolici, posso sempre prendere un analcolico. Ovviamente, anche voi potete venire quando volete a provare il mio tajine di pollo, è la mia specialità.

### Ora tocca a te...



Impara dall'esperienza di Layla. Secondo te è buona abitudine essere amichevoli con i vicini (di casa, di negozio)? Generalmente dai del "lei" o del "tu" alle persone che non conosci? Cosa ne pensi della diversità nelle sue varie forme?

Dalla storia di Layla ho imparato che...

---

---

Ho riflettuto su...

---

---

Il mio pensiero sulla diversità nelle sue varie forme è....

---

---

### Situazione legata alla cultura italiana

#### Incontrare e salutare le persone

### Spiegazione in italiano del contesto culturale

Quando saluti un amico o un membro della famiglia in Italia di solito non stringi semplicemente la mano. Molte volte, in Italia ci si saluta con un piccolo bacio sulla guancia. Se non sei un amico intimo o un membro della famiglia della persona che saluti, allora il contatto fisico è meno comune.

#### Educazione

"Per favore", "grazie", "prego" e "scusa" sono parti normali delle conversazioni e delle interazioni quotidiane.

In Italia si può usare una forma di cortesia verso una persona che non si conosce, ma diamo del "lei" usando i verbi alla terza persona singolare (es. "Come sta?"; "Prego, entri pure."). In generale si usa spesso con le persone più anziane o che ricoprono un ruolo importante.

#### Essere in orario

Essere in ritardo è considerato scortese. Se hai intenzione di fare tardi a un appuntamento, contatta le persone interessate per avvertirle.

#### Festività e religioni

I giorni festivi in Italia sono sia legati a festività religiose (come il Natale e la Pasqua), ma anche a ricorrenze "laiche" (Liberazione, Festa della Repubblica ecc..). L'Italia è un paese laico che riconosce la libertà di praticare tutte le religioni.

#### Rispetto reciproco

Se sei su un mezzo di trasporto pubblico, per esempio, è buona norma lasciare il tuo posto o aiutare le categorie fragili (anziani, bambini, donne in stato di gravidanza, disabili) che salgono sul mezzo in cui ti trovi e/o non ci sono altri posti.

### Scrivi qui ciò che accade nel tuo Paese

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Situazione legata alla cultura italiana**

**Spiegazione in italiano del contesto culturale**

**Scrivi qui ciò che accade nel tuo Paese**

**Rispettare la privacy**

Il popolo italiano è conosciuto per essere un popolo tendenzialmente gentile e amichevole. Gli italiani usano spesso i gesti mentre parlano. Di solito è abbastanza facile entrare in confidenza con le persone in Italia.

---

---

---

---

**Prendere un caffè**

Gli italiani bevono spesso il caffè espresso! Ti inviteranno spesso a berne uno dicendo “Prendiamo un caffè insieme?” “Ti offro un caffè!” Ti sarà spesso chiesto di specificare come vuoi il tuo caffè: “corto” significa poco, “lungo” invece indica più di metà della tazzina, “macchiato” invece significa con latte. Dovrai inoltre specificare se gradisci anche lo zucchero.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Codice di abbigliamento aziendale**

L’abbigliamento classico è un’abitudine comune di uomini e donne negli ambienti di lavoro. Per lavorare in molte aziende bisogna indossare un abbigliamento specifico per motivi di sicurezza (per esempio nel settore dell’edilizia) oppure per motivi di immagine (come per hostess o commessi dei negozi). I codici di abbigliamento sono inevitabilmente diversi a seconda del settore e dei regolamenti interni delle aziende. Nelle aree creative (come il marketing digitale), è comune adottare un codice di abbigliamento più rilassato (come camicia e jeans).

---

---

---

---

---

---

---

---

**Aperitivi tra colleghi dopo il lavoro**

Dopo il lavoro è frequente andare con i colleghi a prendere insieme qualcosa da bere al bar. È un’abitudine comune quella di offrire da bere agli altri colleghi. Se il servizio del bar o del locale è stato buono, è possibile (ma non è obbligatorio) lasciare una piccola mancia al cameriere.

---

---

---

---

---

**Situazione legata alla cultura italiana**

**Spiegazione in italiano del contesto culturale**

**Scrivi qui ciò che accade nel tuo Paese**

**Fare la fila**

Non saltare la coda!  
Quando si fa la fila ognuno dovrebbe aspettare pazientemente il proprio turno.

---

---

---

**Condotta aziendale**

Generalmente, tutti i contratti di lavoro in Italia prevedono un più o meno breve periodo detto “di prova” per consentire all’azienda di valutare le competenze del lavoratore e al lavoratore di adattarsi al suo nuovo ruolo.

---

---

---

---

---



### Ora tocca a te...



Pensa alle differenze tra la cultura imprenditoriale del tuo Paese e quella dell'Italia.

Nel mio Paese, essere in ritardo significa...

---

---

---

In Italia ci si può dare del "tu" ed essere comunque molto educati, oppure ci si può dare del "lei", che è più formale. Nel mio Paese... nella mia lingua...

---

---

---

Capisco che seguire il codice di abbigliamento in Italia è importante, soprattutto per questioni di sicurezza. Nel mio Paese...

---

---

---

L'Italia sta investendo molto nell'essere aperta alla diversità. So che esiste una legislazione in questo campo. Nel mio Paese...

---

---

---



### Integrazione culturale - autovalutazione

- Prendo atto dell'apertura alle altre culture e alla diversità in Italia
- Mi rendo conto che è necessario seguire il regolamento dell'azienda se prevede un codice di abbigliamento (es. scarpe antinfortunistiche)
- Capisco quando è preferibile dare del "tu" o del "lei"
- Comprendo che è importante essere in orario
- Mi sto impegnando per migliorare la mia comprensione generale del contesto italiano



### Riferimenti che mi aiuteranno ad accrescere la mia consapevolezza culturale in un contesto imprenditoriale

Unione italiana delle Camere di commercio

<https://www.unioncamere.gov.it/P43K738O0/imprenditoria-immigrata.htm>

Progetto Futurae

<https://www.unioncamere.gov.it/P42A0C4344S2689/imprenditoria-di-migranti-progetto-futurrae.htm>

Progetto Trio – sistema di weblearning della Regione Toscana

<https://www.progettotrio.it>

## **Partners**

Partners

PRESSURE LINE (Paesi Bassi), coordinatore

INTHECITY (Paesi Bassi)

JFdeK (Regno Unito)

KU TU (Bulgaria)

IFESCOOP (Spagna)

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA (Italia)

H LSINGLANDS UTBILDNINGSF RBUND (Svezia)

STICHTING BIJ CORRIE (Paesi Bassi)

Ideazione e testo: Katerina Kolyva, JFdeK

Illustrazioni: Aleksandra Zhelyazkova, Inthecity Studio

Design grafico: Delian Rashkov, Pressure Line

Versione italiana:

Sabrina Machetti, coordinatrice

Ibraam G. M. Abdelsayed

Aisha Nasimi

Giulia Peri

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette solo il punto di vista dell'autore, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute.



alma

# LA MIA ALMA

Il diario di un imprenditore



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union