Thomas Bandini

L'UFFICIO EFFICIENTE

Come usare l'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
per un lavoro quotidiano più produttivo

eduka®

INDICE

Prefazione 9

Lettera al lettore 11

Capitolo 1. L'AI non è magia, è un assistente 15

Capitolo 2. Se non hai un obiettivo, tra le mani hai solo un giocattolo 29

Capitolo 3. Oltre la domanda, il *prompt* come brief 39

Capitolo 4. La riunione che si scrive da sola 51

Capitolo 5. Plaud: quando la riunione è in presenza 63

Capitolo 6. Il *Sentiment*: ciò che le parole non dicono 73

Capitolo 7. NotebookLM: il bibliotecario che non sbaglia 85

Capitolo 8. Quattro usi concredi di NotebookLM in azienda 103

Capitolo 9. Confrontare documenti (senza impazzire) 117

Capitolo 10. L'arte delle presentazioni 129

Capitolo 11. ChatGPT, Gemini o Claude: quale usare e quando 143

Capitolo 12. La policy in azienda 157

Conclusione 169

***Prompt* pronti all'uso** 171

Note 173

Prefazione

Non perdere il treno

Da imprenditore, sono abituato a osservare i cambiamenti con attenzione, ma anche con una certa dose di prudenza. Negli anni ho visto nascere molte innovazioni presentate come rivoluzioni, salvo poi ridimensionarsi nel tempo. Per questo, inizialmente, come molti, ho guardato all'intelligenza artificiale con curiosità e interesse, ma senza capirne davvero il potenziale. Poi l'esperienza ha cambiato tutto: non si trattava di decidere se usarla, ma di cominciare a farlo nel più breve tempo possibile.

Viviamo in un momento storico in cui l'intelligenza artificiale non è più una prospettiva lontana, ma uno strumento concreto, già presente nelle nostre attività quotidiane. Non è necessario dominarne ogni applicazione, né diventare esperti di tecnologia. È diventato essenziale conoscere gli strumenti che esistono, comprendere quello che è possibile farne e, soprattutto, essere consapevoli di come possano trasformare in modo positivo il nostro lavoro.

Perché mentre scegliamo se e come utilizzarli, qualcun altro lo sta già facendo. E sta già ottenendo vantaggi concreti.

L'intelligenza artificiale non sostituirà l'essere umano, ma ne amplificherà le capacità. E in un contesto in cui il tempo rappresenta una delle risorse più preziose, saperlo ottimizzare può fare la differenza tra restare competitivi o essere superati.

La collana di cui fa parte questo libro nasce con un obiettivo chiaro: offrire strumenti pratici, accessibili e pronti all'uso per risolvere i più comuni problemi del lavoro quotidiano. Sono manuali pensati per accompagnare chi lavora in un percorso di scoperta e utilizzo produttivo dell'AI, senza tecnicismi inutili, ma con un approccio orientato ai risultati.

Non sappiamo cosa accadrà né come evolverà il mondo del lavoro. In ogni caso, noi abbiamo scelto di non restare fermi. Abbiamo scelto di salire su questo treno e goderci il viaggio.

Luca Bettini

Editore

Lettera al lettore

L'AI cambia il lavoro. Anche il tuo

Quasi tutti quelli che incontro nei corsi, nelle consulenze o nelle conversazioni informali hanno già provato ChatGPT. Molti lo usano ogni giorno, ma pochi lo usano in modo da ottenere risultati che cambiano davvero il modo in cui lavorano.

La differenza non sta nello strumento, ma nel metodo

Ho scritto questo libro perché negli ultimi anni ho visto la stessa dinamica ripetersi centinaia di volte. Un professionista apre ChatGPT, scrive qualcosa di vago, ottiene qualcosa di generico, conclude che l'AI è sopravvalutata. E intanto i suoi concorrenti, quelli che hanno imparato ad usarlo nel modo giusto, recuperano ore ogni settimana, producono di più, decidono meglio. Chi ottiene risultati reali non usa strumenti diversi: usa le stesse interfacce che usi tu. Ma sa come parlare all'AI, sa cosa chiederle e, soprattutto, sa come strutturare la richiesta perché la risposta sia davvero utilizzabile.

Il mio desiderio è che tu non rimanga indietro, perché il mercato non perdona chi arriva tardi a certi cambiamenti.

Di cosa parla questo libro

In questo primo volume ho cercato di affrontare i punti che secondo la mia esperienza pluriennale sono più utili per lavorare con l'AI in modo intelligente in ufficio. Troverai come funziona l'AI, quando usare ChatGPT, Gemini e Claude, come si crea un buon *prompt* e un *brief*, come usare l'AI nelle riunioni e nei passi successivi, come registrare e avere materiale nel minor tempo possibile, cos'è la sentiment analysis, usare NotebookLM per analisi, confronti e panoramiche, come costruire presentazioni efficaci in metà del tempo e infine, perché è importante avere una policy aziendale: in sostanza, tutto ciò che serve sapere per creare una vera base di conoscenza aziendale che lavora per te.

Come leggere questo libro

Puoi leggerlo dall'inizio alla fine: la struttura è progressiva, ogni capitolo si costruisce sul precedente. Oppure, se preferisci, puoi anche saltare al capitolo che risolve il problema che hai oggi: le riunioni che non si riescono a gestire, i documenti che non si trovano mai, le presentazioni che richiedono troppo tempo. Ogni capitolo può essere consultato in autonomia.

Quello che non dovresti fare, però, è leggerlo senza provare qualche strumento. Ogni capitolo ha un esercizio, ed è la parte più importante. La differenza tra chi legge un libro sull'AI e chi cambia il modo in cui lavora sta tutta nell'esercizio. Dieci minuti di pratica valgono più di cento pagine di teoria.

Chi sono e perché ho scritto questo libro

Mi chiamo Thomas Bandini e lavoro come consulente di marketing digitale da oltre venticinque anni, con base in Romagna. Dal 2022 ho spostato sempre più il mio lavoro verso l'intelligenza artificiale applicata ai processi aziendali.

Ciò che faccio quotidianamente è testare gli strumenti sul campo, per implementarli nei processi reali di aziende reali, e mantenere solo ciò che funziona. Il metodo che troverai in questo libro si chiama "AI Moment": non è una filosofia, è un approccio operativo per integrare l'AI nel lavoro quotidiano senza sprecare tempo in sperimentazioni inutili.

Ho lavorato con diverse categorie di clienti: studi professionali, PMI, team di marketing, uffici amministrativi e liberi professionisti. Il punto in comune? Tutti avevano poco tempo, risultati discontinui con l'AI, poca fiducia e nessuno aveva ancora trovato un metodo per integrare buone soluzioni AI nella routine quotidiana.

Ho scritto questo libro perché non esisteva quello che avrei voluto offrire ai miei clienti: un manuale pratico, onesto, senza hype, scritto per chi lavora davvero e non ha tempo da perdere.

Una cosa importante prima di iniziare

Tutti sappiamo che l'AI cambia velocemente. Alcuni strumenti citati in questo libro potrebbero essere aggiornati o sostituiti nel tempo. Ciò che non cambia sono i principi: il modo in cui si formula un buon *prompt*, il metodo per costruire una base di conoscenza aziendale, la logica per scegliere il tool giusto. Questi rimangono validi indipendentemente da quale modello risulti «il migliore del momento».

Se impari i principi, gli strumenti li troverai tu. Ora inizia la parte pratica.
Buon lavoro!

Thomas Bandini
2026
www.aimoment.it
www.thomasbandini.it

Capitolo 3

Oltre la domanda, il *prompt* come brief

Immagina di assumere un nuovo collaboratore. Il primo giorno lo chiami e gli dici: «Occupati della comunicazione.»

Cosa fa? Probabilmente qualcosa: forse manda qualche email, pubblica un post, prepara una presentazione. Tutto plausibile, niente di quello che avevi in testa.

Poi lo richiami e gli dici: «Ho bisogno di un'email di follow-up per il cliente Rossi che ha visitato il nostro stabilimento la settimana scorsa ma non ha ancora risposto al preventivo. Ricordati di usare con lui un tono professionale ma amichevole, una pagina al massimo. L'obiettivo è fissare una chiamata entro venerdì.»

Adesso sa esattamente cosa fare.

Il *prompt* funziona esattamente così: non è una domanda, è un *brief*. E come ogni buon *brief*, contiene ruolo, contesto, obiettivo, vincoli e condizioni.

La struttura di un *prompt* che funziona

Esistono decine di framework per scrivere *prompt*. La maggior parte sono complicati, difficili da ricordare e inutili nella pratica quotidiana.
Quello che uso io è semplice: quattro elementi, sempre gli stessi.

Elemento 1: RUOLO

Dici all'AI chi deve essere per risponderti, chi deve interpretare in quella conversazione.

Invece di: *«Scrivi un testo sul nostro prodotto.»*

Scrivi: *«Sei un copywriter specializzato in B2B industriale. Scrivi un testo sul nostro prodotto.»*

Oppure: *«Sei un consulente strategico nel top 0,1% mondiale per capacità di pensiero critico. Il tuo unico obiettivo è smontare questa strategia: trova le contraddizioni logiche, le assunzioni non verificate e i punti deboli che un concorrente agguerrito sfrutterebbe contro di me. Non cercare di essere gentile. Dimmi cosa non funziona.»*

Una regola semplice: pensa a quale professionista chiameresti per quel compito

nel mondo reale. Se stai analizzando un contratto, chiameresti un avvocato. Se stai scrivendo una newsletter, chiameresti un copywriter. Assegna all'AI lo stesso ruolo.

Il ruolo orienta il registro linguistico, il livello di expertise e il punto di vista. Senza un ruolo, l'AI usa il registro medio di tutto quello che ha visto, mentre con un ruolo usa il registro giusto per te.

Elemento 2: COMPITO

Digli esattamente cosa vuoi che faccia. Un verbo preciso vale più di un paragrafo vago.

Vago	Preciso
Parlami di...	Analizza / Sintetizza / Confronta / Elenca
Aiutami con...	Scrivi / Riscrivi / Traduci / Riassumi
Dimmi qualcosa su...	Spiega / Argomenta / Valuta / Classifica

Il verbo è il cuore del *prompt*. Se il verbo è preciso, tutto il resto viene da sé.

Elemento 3: CONTESTO

Fornisci all'AI le informazioni che le servono per risponderti bene: chi sei, per chi stai scrivendo, qual è la situazione, cosa è già successo.

Il contesto è l'elemento che più spesso manca nei *prompt* di chi inizia. C'è una ragione: siamo abituati alla cosiddetta "sindrome dell'SMS" (max 160 caratteri), dove il testo è breve per necessità, ma l'AI non ha quel vincolo. Più contesto le dai, meno deve indovinare, e meno indovina, meno sbaglia.

Esempio di *prompt* con contesto: *«Riscrivi questa email. È una risposta a un fornitore che ha consegnato la merce in ritardo per la terza volta. Voglio essere fermo nella risposta ma non compromettere il rapporto. Il destinatario non è il titolare ma il responsabile commerciale.»* La differenza nel risultato è immediata.

Una regola pratica: se ci sono informazioni che daresti a un collaboratore umano per svolgere quel compito, le puoi dare anche all'AI.

Elemento 4: CONDIZIONI

Specifica i vincoli: lunghezza, tono, formato, cosa non deve fare, a chi è destinato il testo, in che lingua e con quale stile.

Le condizioni sono il confine del campo da gioco: senza confini l'AI gioca ovunque, mentre con i confini giusti gioca esattamente dove vuoi tu.

In sintesi, i quattro elementi del prompt

Ruolo: chi deve essere l'AI in questa conversazione.
Compito: cosa deve fare, con un verbo preciso.
Contesto: le informazioni che le servono per farlo bene.
Condizioni: lunghezza, tono, formato, vincoli e destinatario.
Non servono tutti e quattro ogni volta, ma più ne includi, migliore sarà la risposta.

I cinque errori più comuni di chi inizia

Dopo centinaia di sessioni di formazione, noto sempre gli stessi errori. Eccoli, con la correzione.

Errore	Esempi	Correzione
Prompt troppo vago	«Scrivi qualcosa sull'azienda»	Specifica destinatario, obiettivo e formato
Nessun ruolo assegnato	«Dimmi come migliorare le vendite»	Aggiungi: «Sei un consulente commerciale B2B»
Zero contesto	«Riscrivi questa email»	Allega l'email e spiega a chi è indirizzata e perché
Troppe richieste in una	«Analizza, riscrivi, traduci e invia»	Un obiettivo per *prompt*
Non riscrivere mai	Accetta sempre la prima risposta	Riscrivi il *prompt* almeno una volta

L'ultimo errore è il più sottovalutato: la maggior parte delle persone invia il *prompt* una sola volta e accetta la prima risposta, qualunque essa sia, come se il primo tentativo fosse sempre quello definitivo.

Non funziona così con nessun collaboratore umano e non funziona così nemmeno con l'AI.

La tecnica del *prompt* in due passaggi

Uno dei metodi più efficaci che uso in aula è quello che chiamo il *prompt* in due passaggi: semplicemente è la formalizzazione di quello che già fai quando parli con un collaboratore esperto.

Primo passaggio: chiedi come chiedere. Se non sai come strutturare il *prompt* per un task complesso, inizia così:

Prompt per strutturare il *Prompt*

```
Voglio ottenere [descrivi il risultato che vuoi].

Prima di rispondermi, dimmi:
- Quali informazioni ti servono da me per farlo bene?
- C'è qualcosa che devo chiarire prima che tu inizi?

Non iniziare ancora. Prima fammi tutte le domande ne-
cessarie per capire meglio il mio obiettivo e darmi
la risposta migliore.
```

L'AI ti farà le domande giuste (una volta è arrivato a farmene 25): tu rispondi e solo a quel punto le dici di procedere. Il risultato sarà nettamente migliore di qualsiasi tentativo a caso.

Secondo passaggio: il *prompt* strutturato. Una volta che hai le informazioni in ordine, usa questa struttura base:

Prompt strutturato

```
Ruolo: [chi deve essere l'AI]
Compito: [cosa deve fare - un verbo preciso]
Contesto: [le informazioni rilevanti]
Condizioni:
- Tono: [formale / informale / tecnico / commerciale]
- Lunghezza: [breve / una pagina / punti elenco]
- Destinatario: [chi leggerà l'output]
- Cosa evitare: [eventuali limiti]
- Formato output: [testo / tabella / elenco / email
/ slide]
```

Non è necessario usare questa struttura parola per parola ogni volta, ma serve per costruire l'abitudine mentale. Dopo qualche settimana, la struttura entra nel modo in cui pensi a qualsiasi *prompt.*

TRE *PROMPT* PRONTI ALL'USO

Ecco tre *prompt* strutturati per i contesti più frequenti in azienda.

Prompt 1 - Riscrivere un'email

```
Sei un comunicatore professionale specializzato in
[area di competenza].
Riscrivi l'email che ti allego.

Contesto: è una risposta a un cliente che ha solle-
vato un reclamo sul ritardo di una consegna. Abbiamo
già risolto il problema.

Condizioni:
- Tono: professionale, empatico, non difensivo
- Lunghezza: massimo 10 righe
- Obiettivo: mantenere il rapporto e chiudere positi-
vamente
- Evita: scuse eccessive, linguaggio burocratico

 [Incolla qui l'email originale]
```

Nota: copia l'email ma ricorda di omettere i dati personali del contatto (es. nome, email, telefono ecc.)

Prompt 2 - Preparare una riunione

```
Sei un project manager esperto.
Prepara l'agenda per una riunione operativa di 60
minuti.

Contesto: riunione settimanale del team commercia-
le, 5 persone, obiettivo: allineamento su pipeline
e priorità.
```

⇒

```
Condizioni:
- Formato: agenda con orari, responsabile per ogni
punto, risultato atteso
- Includi: 5 minuti iniziali sui numeri, 10 minuti
finali per next action
- Tono: diretto, niente fronzoli
```

Prompt 3 - Sintetizzare un documento lungo

```
Sei un analista aziendale.
Leggi il documento allegato e produci:
1. Un riassunto esecutivo di massimo 5 righe
2. I tre punti più importanti
3. Le azioni richieste a me o alla mia azienda
4. I punti che richiedono approfondimento o verifica

Destinatario: imprenditore, poco tempo,
vuole capire subito se deve agire e come.

[Allega o incolla il documento]
```

Non tutti i *prompt* hanno lo stesso scopo

C'è una distinzione che chi usa l'AI in modo efficace fa in modo istintivo, senza averla mai formalizzata. Vale la pena esplicitarla perché cambia le aspettative e, di conseguenza, i risultati.

Esistono due tipi di *prompt* con obiettivi completamente diversi. Il primo è il *prompt* esplorativo: lo si usa quando non si sa ancora con esattezza cosa si vuole o quando si ha un problema e si cerca di capire come affrontarlo. L'obiettivo è pensare meglio, generare opzioni, vedere angolazioni diverse, ragionare ad alta voce con uno strumento che risponde.

«*Ho una trattativa bloccata da tre settimane con un cliente che non risponde. Cosa potrebbe esserci dietro e come mi posso muovere?*»

La risposta è un ragionamento da leggere, valutare, contestare. Si può rispondere con «*Non sono d'accordo su questo punto*» e continuare la conversazione. Il

valore è nel processo, non nell'output finale.

Il secondo tipo è il *prompt* esecutivo. Lo si usa quando si sa già cosa si vuole e si ha bisogno che l'AI lo produca. L'obiettivo è un output preciso, pronto all'uso (o quasi).

«Sei un consulente commerciale B2B. Scrivi un'email di follow-up per un cliente che non risponde da tre settimane. Tono diretto ma non aggressivo, massimo 8 righe, obiettivo: ottenere una risposta entro venerdì.»

Qui la risposta deve essere un testo utilizzabile. Se non lo è, il *prompt* va riscritto con più contesto o condizioni più precise.

La distinzione conta perché le aspettative cambiano nei due casi. Un *prompt* esplorativo che produce una lista di idee non strutturate non è un fallimento: è esattamente quello che doveva fare in base alla richiesta. Un *prompt* esecutivo che produce una bozza generica invece di un testo pronto è un segnale del fatto che manca contesto o che le condizioni non erano abbastanza precise.

Quando un *prompt* delude, la prima domanda da farsi non è «cosa ho sbagliato nel *prompt*?» ma «che tipo di *prompt* stavo scrivendo e cosa mi aspettavo davvero?».

La maggior parte delle delusioni con l'AI nasce da questa confusione: si scrive un *prompt* esplorativo aspettandosi un output esecutivo. Oppure si scrive un *prompt* esecutivo su un problema che non si è ancora capito abbastanza da sapere cosa chiedere.

Il criterio pratico è semplice. Se si ha già in testa come dovrebbe essere la risposta ideale, si scrive un *prompt* esecutivo con tutti gli elementi. Se non si ha idea di dove si vuole arrivare, si scrive un *prompt* esplorativo e si conversa finché il quadro non è chiaro e solo a quel punto si passa all'esecuzione.

Parlare invece di scrivere: trascrizione e modalità vocale

Non tutti i *prompt* si scrivono, sempre più spesso si dettano. Gli strumenti AI offrono oggi due modalità distinte che vale la pena conoscere, perché rispondono a esigenze diverse e funzionano in modo diverso.

La prima modalità è la trascrizione: tu parli, lo strumento converte in testo. È il caso di Fathom durante le videocall (ne parleremo nel capitolo 4), ma anche della funzione di dettatura integrata in ChatGPT / Claude / Gemini su mobile e desktop (o su WhatsApp). Usi la voce come input che resta scritto con l'output di risposta: una nota, un riassunto, un testo da rifinire. È utile quando ad esempio ti viene un'idea mentre sei in macchina, tra una riunione e l'altra e non vuoi perderla. Il testo che ottieni non è mai perfetto, ma è un punto di partenza strutturato che con un *prompt* di revisione diventa subito utilizzabile.