

Inglese commerciale – le Regole!

Scrivere una lettera - le semplici norme

Guida di Inglese Commerciale

Comunicare in modo efficace ed efficiente è importante nel mondo degli affari, qualunque lingua si parli, in particolare nelle comunicazioni scritte. Man mano che il vostro vocabolario e precisione grammaticale migliorano sarete capaci di comunicare meglio, ma nel frattempo questa guida vi aiuterà a evitare alcuni degli errori che spesso i non madrelingua fanno.

La nostra guida all'inglese commerciale include delle strutture e frasi semplici che vengono usate nel mondo degli affari ogni giorno, per iscritto o per telefono. Questa guida è nuova e sarà ampliata progressivamente nei prossimi mesi. Se c'è un'area in particolare sull'inglese commerciale sulla quale vorreste che noi realizzassimo una guida vi preghiamo di farcelo sapere, spediteci un'email con le vostre richieste!

Scrivere una lettera

☑ Formule di saluto conclusive

☑ Stile e struttura

☑ Modi di dire utili

☑ Lettere di ringraziamento

Questo esempio mostra la struttura di una moderna lettera commerciale in Inglese:

Armageddon Electronics

252 Richmond way

London

SW1 1WA

16th June 2015

Our ref: JS105/2011

Your ref: PS/28/2011

Reference: Our Product Range

Dear Mr Silvano,

Thank you for your enquiry of 14th June. As requested, I have enclosed our current product catalogue. I have also included our standard price list, which includes all our delivery charges and terms, along with details of our current special offers. I hope you find the information helpful.

Thank you once again for the interest shown in our products and please do not hesitate to contact me again should you require further information.

Yours sincerely,

Paul Leadbetter

Sales Consultant

Enc: Product catalogue 2015, Price list.

A chi intestare la lettera

Per scrivere a: ci si rivolge così:

☒ a un'azienda o a una persona di cui non si conoscono né il nome né il sesso:..... 'Dear Sir/Madam' o 'Dear Sir or Madam' o 'Dear Sirs'

☒ a una donna di cui non si conosce il nome: 'Dear Madam'

☒ a un uomo di cui non si conosce il nome: 'Dear Sir'

☒ a una persona di cui si conosce il nome: 'Dear Mr (Mrs / Ms / Miss) Brown'

Non sorprendetevi se il nostro corrispondente commerciale inglese comincerà presto a scriverci usando il nostro nome di battesimo. In inglese si passa in pochissimo tempo a un tono molto meno formale.

Formule di saluto conclusive

Se abbiamo scritto a: dobbiamo usare questa formula di saluto:

☒ a un'azienda o a una persona sconosciuta Yours faithfully

☒ a una persona di cui si conosce il nome Yours sincerely / Yours truly

☒ a un conoscente Best wishes / Regards / Sincerely / Best regards

☒ a una persona amica Best wishes / All the best / Best regards

Attenzione: nella formula di saluto solo la prima parola va scritta maiuscola.

☒ 'Regards' viene impiegato spesso come formula di saluto per fax ed e-mail.

☒ 'Our ref:' numero di protocollo del mittente.

☒ 'Your ref:' numero di protocollo del destinatario che il mittente riporta nella sua risposta.

Dopo l'indirizzo del destinatario

☒ 'For the attention of Mr Smith'per mettere in evidenza il nome del vero e proprio destinatario della lettera

☒ 'To whom it may concern' (a tutti gli interessati).....a un destinatario non meglio specificato.

Dopo la formula di saluto conclusiva:

'p.p.' - in rappresentanza di; chi firma è legalmente autorizzato a sottoscrivere la lettera a nome dell'azienda o di qualunque altra persona.

In basso a sinistra, sotto la firma:

☒ 'Enc(s)' oppure 'Encl(s)' indica che alla lettera sono allegati dei documenti .

☒ 'cc:' oppure 'copy to:' viene preposto ai nomi di coloro che hanno ricevuto copia della lettera.

Stile e struttura

☒ Nelle formule d'inizio lettera e di saluto si rinuncia sempre più spesso all'uso della punteggiatura. Ciò che importa è la coerenza: dunque bisogna scegliere se terminare entrambe le formule con la virgola oppure senza.

☒ L'interruzione di paragrafo è indicata da una riga vuota.

☒ Nella corrispondenza inglese la prima parola che segue la formula d'inizio lettera va scritta sempre maiuscola.

☒ Una lettera commerciale deve essere soprattutto semplice, perciò è preferibile scrivere frasi brevi.

☒ Nelle lettere vanno evitate abbreviazioni come: I'd, I'll, won't, don't, can't, haven't, ecc.

☒ Si utilizzano sempre, se possibile, la terza persona e spesso il Passivo:

'Your order is being processed' o 'Someone is processing your order'. Questo stile consente di parlare in modo

adeguato a nome dell'azienda ed è particolarmente diplomatico nel caso di reclami, disdette e risposte negative.

Sulla busta, al codice di avviamento postale è riservata una riga a parte, mentre il paese viene scritto tutto in maiuscolo.

Modi di dire utili

Informare, annunciare

☑ We are pleased to inform you Siamo lieti di informarla/vi che...

☑ You will be interested to know that Le / Vi interessera sapere che...

Confermare

☑ This is to confirm La presente per confermare che...

☑ We have received Abbiamo ricevuto...

☑ We acknowledge receipt of Confermiamo di aver ricevuto...

Riferirsi a un precedente contatto

☑ As per / Following our telephone conversation Come da accordi telefonici...

☑ As mentioned in my letter of Come anticipato nella mia lettera del...

☑ With reference to your letter of In riferimento alla sua/vostra lettera del...

Fare riferimento agli allegati

☑ Please find enclosed / We enclose In allegato...

☑ We are sending ... under separate cover Inviemo in busta separata...

Rifiutare, respingere un'offerta

☑ We regret to have to inform you that Siamo spiacenti di informarla/vi che...

☑ Much to my regret Con mio grande rammarico...

☑ We are not in a position to accept Non siamo in grado di accettare...

Formulare una richiesta

☒ Could you please... ? Potrebbe gentilmente... ?

☒ I should / would be grateful if you..... Le/Vi sarei grato se...

☒ Would it be possible for you to...? Le/Vi sarebbe possibile...?

Sollecitare una risposta o una conferma

☒ Please let us know as soon as possible..... La/Vi preghiamo di rispondere nel più breve tempo possibile.

☒ Please send your reply to..... Si prega di rispondere al seguente indirizzo:

☒ Please contact La/Vi preghiamo di contattare...

☒ Would you please confirm ...? La/Vi preghiamo di inviarci conferma...

Formule di chiusura della lettera

☒ Thanking you once again for your helpLa/Vi ringraziamo ancora per l'aiuto.

☒ Thanking you in advanceRingraziamo anticipatamente.

☒ We look forward to hearing from you soon.....Restiamo in attesa di un suo/vostro gentile cenno di riscontro.

☒ Please do not hesitate to contact us if you require any further information

.....Non esiti / esitate a contattarci per ulteriori domande o informazioni.

Lettere di ringraziamento (Letters of Thanks)

☒ 'I wanted to / I would like to thank you for your hospitality..'Desidero / Vorrei ringraziarla/vi per l'ospitalità....

☒ 'Please accept our warmest thanks for... 'Le/vi prego di accettare i miei più sentiti ringraziamenti per....

☒ 'It was most kind of you to... 'E stato gentile da parte sua / vostra per....

☒ 'We would like to express our gratitude for... 'Desideriamo esprimerle/vi la nostra gratitudine per....

☒ 'It was most interesting to visit... ' E stato estremamente interessante visitare....

(Si presti attenzione all'uso del superlativo 'most' per mettere in evidenza un aspetto positivo)

Ammettere un errore

☒ 'We apologise for having having given you cause for complaint'

Siamo spiacenti di averle dato motivo di lamentarsi...

☒ 'We have looked into the cause of the problem...'

Abbiamo cercato di risalire alla causa del problema...

☒ 'We have now taken steps to ensure that such a misunderstanding does not occur in the future.'

Abbiamo preso le misure necessarie a garantire che in futuro non si verificano simili malintesi.

Altri

☒ 'to be concerned'essere preoccupato/interessato

☒ 'the consignment' la spedizione/la consegna

☒ 'the delay'il ritardo

☒ 'the carrier'lo spedizioniere/il corriere

☒ 'the premises'i locali adibiti all'attività

☒ 'to apologize'scusarsi

☒ 'a clerical error'errore di trascrizione/di elaborazione

☒ 'the liability'la responsabilità

☒ 'on arrival'al ricevimento / all'arrivo