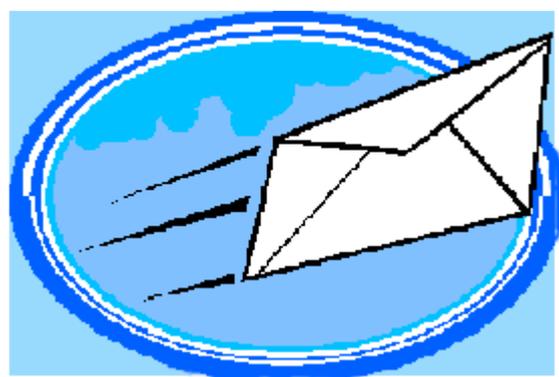


# NOZIONI DI CORRISPONDENZA COMMERCIALE



3<sup>a</sup> OGA

## SOMMARIO

DEFINIZIONE DI CORRISPONDENZA COMMERCIALE.....	3
SCHEDA PER L’AUTOCORREZIONE DI UNA LETTERA COMMERCIALE.....	4
DISPOSIZIONE ESTETICA DI UNA LETTERA COMMERCIALE.....	5
MODELLI DI LETTERE COMMERCIALI .....	6
Blocco americana.....	6
Blocco.....	6
Semiblocco.....	6
Classica .....	6
Personale .....	6
Breve .....	6
Memorandum .....	6
Quartina .....	6
Per buste a finestra .....	6
Circolare: .....	6
Con più indirizzi: .....	7
GLI ELEMENTI INDISPENSABILI.....	8
L’intestazione .....	8
La data .....	8
L’indirizzo del destinatario .....	8
Il contenuto .....	9
La firma .....	9
GLI ELEMENTI FACOLTATIVI.....	10
L’oggetto.....	10
I riferimenti .....	10
Il numero di protocollo.....	10
Le sigle.....	10
Varie Diciture .....	10
Raccomandata, espresso, personale, riservata .....	10
Allegati: .....	10
Post-scriptum (P.S.), nota bene (N.B.).....	10
LE BUSTE .....	11
TABELLA COMPARATIVA DEGLI ELEMENTI.....	12
DI UNA LETTERA COMMERCIALE NELLE LINGUE STUDIATE.....	12

## DEFINIZIONE DI CORRISPONDENZA COMMERCIALE

Si definisce corrispondenza commerciale ciò che è rappresentato dall'insieme delle comunicazioni scritte che intercorrono tra le aziende con lo scopo di avviare, incrementare o concludere affari.

**Tutta la corrispondenza aziendale è soggetta alle norme contenute negli artt. 2214 e 2220 del codice civile**, che prescrivono la conservazione per almeno 10 anni e le riconoscono un valore legale e giudiziale in caso di controversia.

I documenti relativi alla corrispondenza commerciale sono diversi: lettere d'affari, fax, telegrammi, telex, documenti commerciali e contabili, relazioni e tutto ciò che la realtà delle relazioni economiche impone nel suo iter quotidiano.

La **lettera commerciale** è il documento attraverso il quale avviene la normale comunicazione fra le aziende: essa, in particolare, **associa il messaggio da trasmettere all'immagine del mittente** e, pertanto, deve risultare curata in ogni suo aspetto, a garanzia di rapporti economici soddisfacenti e duraturi. È sbagliato ritenere che tali finalità possano essere perseguite unicamente attraverso un linguaggio articolato e ricercato.

La lettera commerciale nasce e circola all'interno del mondo economico reale, che fa della praticità e della chiarezza i suoi pilastri.

La corrispondenza commerciale ha alcune regole dettate dalla consuetudine e dal buon senso che è bene rispettare:

- ❖ La presentazione grafica del documento deve essere chiara e le diverse parti che lo compongono devono essere chiaramente leggibili e comprensibili.
- ❖ Il testo della lettera deve essere:
  - **chiaro**, poiché il testo non deve recare dubbi di interpretazione
  - **preciso**, in quanto la trasmissione dei messaggi non può tollerare errori o imprecisioni
  - **conciso** in modo che l'attenzione del destinatario sia posta essenzialmente (e dal primo momento) sull'oggetto della questione;
  - **posto in forma educata e rispettosa** (la gentilezza non guasta mai, sia nei rapporti d'affari che nei rapporti personali!)
  - **corretto**, dal punto di vista grammaticale (non sono ammessi errori d'ortografia, di battitura e di sintassi).

Solo avendo riguardo di a tutto ciò si potrà essere certi che l'immagine del mittente non risulterà mai trascurata e che la lettera commerciale, qualunque sia il suo contenuto, raggiungerà sempre il suo scopo.

Una lettera commerciale quindi richiede precisione nella stesura di tutte le parti del testo, chiarezza e brevità nell'esposizione e un linguaggio formale.

Quando si scrive una lettera commerciale è necessario esprimersi con la massima precisione, chiarezza e concisione evitando espressioni complicate, frasi contorte e lunghe, banali complimenti e inutili ripetizioni.

Il linguaggio deve essere semplice e corretto, accurato e rispettoso, evitando qualsiasi tono confidenziale. Scrivendo una lettera commerciale si assumono degli impegni o quanto meno delle responsabilità. I pronomi personali e gli aggettivi possessivi riferiti al destinatario vanno scritti per esteso e con la lettera iniziale maiuscola; questa regola vale anche quando il pronome personale consiste in una particella unita ad un'altra parola.

### ***SCHEDA PER L'AUTOCORREZIONE DI UNA LETTERA COMMERCIALE***

- ✓ La lettera contiene l'intestazione, la data, l'indirizzo del destinatario e la firma?
- ✓ Sono state trasmesse informazioni precise, motivate, complete e particolari?
- ✓ La comunicazione è precisa, chiara nell'esposizione?
- ✓ Viene usato un linguaggio formale, usando termini appropriati?
- ✓ E' stato effettuato il controllo ortografico?
- ✓ La lettera è stata riletta?

Solo dopo aver risposto in modo affermativo a tutte queste domande, posso stampare la lettera.

## **DISPOSIZIONE ESTETICA DI UNA LETTERA COMMERCIALE**

Il FORMATO più usato è l'A4 che, con l'avvento delle stampanti al laser o a getto d'inchiostro, ha preso il sopravvento sul formato Quadrotta (cm 22 x 28).

Per i MARGINI, di norma, si lasciano le seguenti misure: superiore cm 1,5; inferiore cm 2; sinistro cm 2,5 e destro cm 2.

Con i programmi di videoscrittura dei personal computer esistono comandi per l'impostazione della pagina diversa da quella standard presentata (margini dimensione del foglio di carta).

Per la disposizione del testo di una lettera commerciale sono previsti vari stili, e l'applicazione dell'uno e dell'altro dipende dalla lunghezza del testo e dal tipo di lettera (circolare, personale ecc.).

Tutti gli stili prevedono per il corpo del testo l'allineamento giustificato e la sillabazione. Le dimensioni del carattere non devono essere superiori a 14.

La documentazione commerciale contribuisce a dare all'esterno l'immagine dell'azienda: rappresenta cioè un "biglietto da visita" che viene inviato a clienti, fornitori, banche, enti pubblici, ecc. Per questo motivo tutti gli aspetti contenutistici e formali devono essere vagliati attentamente, tenendo conto anche della specificità dell'azienda e del destinatario. Inoltre, la complessità delle relazioni commerciali richiede la stesura di documenti caratterizzati da stili diversi a seconda degli scopi e dei destinatari.

Al termine di ogni lavoro si deve sempre eseguire una revisione critica, sia con un controllo ortografico e sintattico accurati, sia verificando che tutti gli elementi siano stati disposti con le giuste distanze e che il testo si presenti con un buon layout.

## **MODELLI DI LETTERE COMMERCIALI**

### ***Blocco americana***

Tutti gli elementi sono allineati al margine sinistro

### ***Blocco***

Come Blocco americana, a differenza della data e della firma allineate al margine destro.

### ***Semiblocco***

Come Blocco, a differenza del corpo della lettera, in cui i paragrafi rientrano da 1 a 2 cm.

### ***Classica***

Come Semiblocco, a differenza dell'indirizzo posizionato verso destra, sotto l'iniziale della città nella data.

### ***Personale***

Il contenuto, particolarmente curato, riguarda comunicazioni personali. Il corpo della lettera è preceduto dal vocativo e l'indirizzo viene posto in calce, dopo la firma.

### ***Breve***

Utilizzata per brevi comunicazioni, prevede margini laterali più ampi e una interlinea maggiore, che resta tale anche fra i capoversi che presentano il rientro iniziale.

### ***Memorandum***

Il testo, molto breve, è disposto su mezzo foglio, la cui base è costituita dal lato più largo. Prevede una diminuzione degli spazi di separazione fra i vari elementi.

### ***Quartina***

Il testo, molto breve, è disposto su mezzo foglio, la cui base è costituita dal lato più stretto. Prevede una diminuzione degli spazi di separazione fra i vari elementi.

### ***Per buste a finestra***

(posizione fissa dell'indirizzo collocato in uno spazio ben determinato). Può riportare la dicitura "all'attenzione" per far prevenire la lettera a una determinata persona, in genere quella che segue la trattativa.

### ***Circolare:***

Prevede l'omissione del destinatario (indicato sulla busta, su etichetta o in campi variabili) sostituito o dal vocativo seguito dalla virgola (ad esempio: Spettabile Ditta, Egregio Dottore, ecc.) o da una forma generica di indirizzo (ad esempio: A tutti i nostri rappresentanti, ecc.) o dai campi variabili. La data viene spesso sostituita dalla dicitura "data del timbro postale". Con le circolari si utilizzano, generalmente, le ETICHETTE oppure si inseriscono in esse i CAMPI VARIABILI collegati all'ARCHIVIO INDIRIZZI.

### ***Con più indirizzi:***

è rivolta a più destinatari. L'indirizzo principale viene allineato a sinistra o a destra e gli altri, preceduti dalla dicitura "e p.c.", vengono elencati, in colonna, a destra. Più indirizzi possono essere disposti in linea orizzontale a circa 2cm dal margine sinistro. Nei vari esemplari della lettera è opportuno porre una freccia accanto al nominativo a cui è diretta per evitare confusione al momento del suo inserimento nella busta.

### ***Con sottotitoli:***

i sottotitoli si utilizzano per mettere in risalto più argomenti strettamente collegati tra loro. I sottotitoli si indicano al margine sinistro e il testo può continuare sul rigo successivo o sullo stesso rigo.

## GLI ELEMENTI INDISPENSABILI

Per una razionale compilazione della lettera commerciale occorre precisare che esistono contenuti che non possono essere tralasciati (*elementi essenziali*) ed altri la cui presenza arricchisce la comunicazione (*elementi accessori*), senza per questo risultare necessari.

Sono elementi essenziali:

- L'intestazione;
- La data;
- L'indirizzo del destinatario;
- Il testo o corpo della lettera;
- La firma.

### ***L'intestazione***

è l'insieme di informazioni che individuano in modo univoco il mittente e comprende:

- Ragione sociale o cognome e nome;
- Indirizzo (via, numero civico, CAP, città);
- Numero di telefono o di telefax (completato di prefisso), indirizzo telegrafico, telex, c/c postale;
- Numero di codice fiscale e/o di partita IVA (quest'ultimo vale come codice Fiscale per i soggetti diversi dalle persone fisiche);
- Numero di registrazione presso il Tribunale (Registro delle Imprese);
- Numero di registrazione presso la C.C.I.A.A. (Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura);
- Capitale sociale (nelle società di capitali);

### ***La data***

va scritta preferibilmente per intero indicando la località di partenza della missiva, il giorno, il mese espresso in lettere con l'iniziale minuscola, l'anno. Ad esempio: Lissone, 28 maggio 2008. Va collocata a 3-4 interlinee dall'intestazione. La data nelle lettere circolari viene generalmente sostituita dalla dicitura "data del timbro postale".

### ***L'indirizzo del destinatario***

va sempre preceduto da un vocativo (ad esempio Egregio, Gentile, Spettabile) e va posta a 3-4 interlinee dalla data. Deve comprendere:

- Nome e cognome della persona fisica o ragione sociale ;
- Indirizzo (via e numero civico; il numero civico va preceduto dalla virgola);
- CAP, città del destinatario, targa automobilistica della Provincia. Il tutto in maiuscolo, senza sottolineature e/o parentesi.

### ***Il contenuto***

è il nucleo fondamentale della lettera commerciale e va posto a circa 3 interlinee dal destinatario, utilizzando, di norma, l'interlinea 1. Fra un capoverso e l'altro si lascia la doppia interlinea. Il contenuto con può aprirsi con il vocativo che deve essere scritto per esteso. In genere si usa enfatizzare gli aggettivi, i pronomi e le particelle pronominali che riguardano il destinatario scrivendoli con l'iniziale maiuscola.

### ***La firma***

è situata a 3 interlinee dalla fine del testo, allineata con la data, deve essere autografa e accompagnata anche da una stesura a macchina. Solitamente è composta dal nome dell'azienda sotto la qualifica di colui che firma e sotto tra parentesi nome e cognome. Queste righe devono essere centrate.

## GLI ELEMENTI FACOLTATIVI

### ***L'oggetto***

Descrive in breve il contenuto della lettera commerciale (ad esempio: oggetto: assemblea degli azionisti) e diventa particolarmente utile quando si prevede di dover citare più volte nel testo un medesimo argomento. Va allineato al margine di sinistra a 2-3 interlinee (1-2 righe vuote) dal destinatario.

### ***I riferimenti***

Hanno la funzione di collegare la lettera commerciale a comunicazioni precedenti, facilitandone la ricerca. Vanno collocati negli spazi loro riservati oppure in alto a sinistra, prima o dopo la data, oppure dopo la firma (nel caso di sigle del mittente).

Essi comprendono:

- Il numero di protocollo

il protocollo è un registro, in partenza e in arrivo, sul quale le aziende annotano, in ordine di progressione e di data, i nominativi dei destinatari e missive in partenza, è buona norma verificare sempre le lettere in arrivo con il timbro della ditta e indicare la data di ricevimento;

- Le sigle

che possono riferirsi tanto al destinatario quanto al mittente (ad esempio: Vs.rif. 10/12/.../CL/ab; ns.rif. 12/5/.../FR/ar); le sigle si indicano in maiuscolo quando si riferiscono alla persona che ha redatto la lettera e in minuscolo quando si riferiscono alla persona che ha digitato la lettera e vanno separate le une dalle altre con una sbarretta; quando si riferiscono alla missiva in partenza, di norma si indicano dopo la firma o gli eventuali allegati.

### ***Varie Diciture***

possono essere di diverso tipo:

- Raccomandata, espresso, personale, riservata

sono tutte espressioni da esporre in alto a sinistra e sulla busta

- Allegati:

tale dicitura si riferisce a documenti uniti alla lettera e va collocata in calce, allineata al margine sinistro, a 2,5 righe vuote dalla firma;

- Post-scriptum (P.S.), nota bene (N.B.)

si trovano di rado nella corrispondenza commerciale e si pongono allo stesso modo degli allegati.

## LE BUSTE

Le buste ammesse dalle Poste sono: formato UNI (cm 11,4 x 11 x 23). Esistono poi le buste a finestra trasparente (per utilizzare l'indirizzo digitato sulla lettera) le cui misure sono quelle delle buste americane. Supponendo di dividere la busta in quattro parti, ciascuna di esse ha un indirizzo ben determinato:

- Nel riquadro superiore sinistro in genere è stampata la ragione sociale dell'azienda; al di sotto vengono apposte diciture varie (ASSICURATA, RACCOMANDATA, ESPERESSO ecc.) su talloncini autoadesivi forniti dalle Poste o, in mancanza di essi, scritte a mano;
- Nel riquadro superiore destro vengono incollati i francobolli o viene impressa l'affrancatura con la macchina affrancatrice oppure viene stampata la dicitura "Tassa a carico del destinatario", utilizzata dagli Enti pubblici per le comunicazioni ai privati;
- Nel riquadro inferiore destro viene digitato l'indirizzo del destinatario, identico a quello contenuto nella lettera, con la località preceduta dal CAP.

## TABELLA COMPARATIVA DEGLI ELEMENTI DI UNA LETTERA COMMERCIALE NELLE LINGUE STUDIATE

Elementi della lettera indispensabili	Italiano	Inglese	Francese
Intestazione heading en-tête	generalmente prestampata, contiene tutti i dati del mittente	generalmente prestampata, contiene tutti i dati del mittente	generalmente prestampata, contiene tutti i dati del mittente
Data date date	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si scrive prima del destinatario, allineata a destra;</li> <li>- la città è seguita dalla virgola;</li> <li>- il giorno è indicato con il numero cardinale;</li> <li>- il mese è scritto per esteso con l'iniziale minuscola;</li> <li>- deve essere inserita l'indicazione dell'anno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si scrive prima del destinatario, allineata a sinistra;</li> <li>- si scrive senza la città di partenza;</li> <li>- il giorno è indicato con il numero ordinale (2<sup>nd</sup> 3<sup>rd</sup> 21<sup>st</sup>) o cardinale;</li> <li>- il mese è indicato in lettere con l'iniziale maiuscola (prima o dopo il giorno);</li> <li>- indicazione dell'anno, talvolta preceduto dalla virgola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posizionata a destra, va scritta dopo l'indirizzo del destinatario;</li> <li>- l'indicazione della città di partenza è seguita dalla virgola;</li> <li>- il giorno viene indicato con il numero cardinale preceduto da le;</li> <li>- il mese viene indicato in lettere con l'iniziale minuscola;</li> <li>- deve essere inserita l'indicazione dell'anno.</li> </ul>
Indirizzo del destinatario receiver's address vedette	<ul style="list-style-type: none"> <li>- è preceduto dal vocativo (Egr. Sig. - Spett. Ditta)</li> <li>- l'indicazione della via è seguita dalla virgola e dal numero civico;</li> <li>- il codice postale precede la città e la sigla della provincia; quest'ultima riga va scritta in maiuscolo senza sottolineature né parentesi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si indica il semplice nome della ditta preceduto da Messr o il nome della persona preceduto da Mr, Mrs, Miss o Ms;</li> <li>- il numero civico va indicato prima della via;</li> <li>- il nome della città va seguito dal codice postale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disposto a destra, prima della data;</li> <li>- il nome della ditta è preceduto da Messieurs, Maison o Etablissement;</li> <li>- il nome della persona è preceduto da Monsieur, Madame o Mademoiselle;</li> <li>- il numero civico va indicato prima della via ed è seguito dalla virgola;</li> <li>- la città è preceduta dal codice postale.</li> </ul>
Corpo della lettera body corps de la lettre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- il margine sinistro è più largo del destro;</li> <li>- i capoversi sono distanziati tra di loro da una doppia interlinea;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si utilizza di norma il modello all'americana (full-blocked);</li> <li>- i capoversi sono distanziati tra di loro da una doppia interlinea;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- di norma i capoversi sono rientrati e distanziati tra di loro da una doppia interlinea;</li> </ul>
I saluti complimentary close formule de politesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fanno parte del corpo della lettera e quindi sono distanziati da una doppia interlinea dal capoverso precedente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- generalmente seguiti dalla virgola e posti a destra: <i>Yours faithfully, Yours sincerely</i> (GB) <i>Yours truly, Yours truly yours</i> (USA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il vocativo va scritto sempre con l'iniziale maiuscola: <i>Veillez agréer, Vocativo, nos salutations distinguées l'expression de nos sentiments dévoués</i></li> </ul>
Firma signature signature	<ul style="list-style-type: none"> <li>- è posta a tre interlinee dai saluti,</li> <li>- solitamente disposta a destra.</li> <li>Si riporta la funzione e sotto il nome e il cognome.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- solitamente disposta a sinistra, (a volte a destra) sotto la complimertay close</li> <li>- all'americana tutti gli elementi sono a sinistra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- solitamente disposta a destra.</li> <li>- si riporta la funzione poi si lascia lo spazio per la firma autografa e poi sotto il nome e il cognome.</li> </ul>

<b>Elementi della lettera facoltativi</b>	<b>Italiano</b>	<b>Inglese</b>	<b>Francese</b>
<b>Riferimenti</b> references références	- sono posti solitamente sotto l'intestazione: <i>Vs. rif: ns. rif:</i>	-- sono posti solitamente sotto l'intestazione: <i>Your ref: Our ref:</i>	- si indicano a sinistra, sotto l'intestazione, sulla stessa riga della data
<b>Vocativo</b> salutation appellation	- è seguito dalla virgola: <i>Egregio Signore, Spettabile Ditta, Gentile Signora;</i> - va scritto per esteso.	<i>Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs (GB) Gentlemen (USA)</i>	- è seguito dalla virgola: <i>Messieurs, Monsieur, Madame, Mademoiselle;</i> - il testo seguente vuole l'iniziale maiuscola.
<b>Oggetto</b> subject line objet	- viene posto a sinistra, senza rientranza, dopo l'indirizzo del destinatario.	- viene posto dopo il vocativo, a sinistra o al centro della lettera; - si può sottolineare; - è facoltativa l'indicazione del termine <i>subject</i> .	- viene posto generalmente a sinistra.
<b>Allegati</b> enclosures pièces jointes	- si indicano a fine pagina, a sinistra, preceduti da <i>All.</i>	- si indicano a fine pagina, a sinistra, preceduti dalle abbreviazioni <i>Encl</i> o <i>Enc.</i>	- si indicano a fine pagina, a sinistra, dopo la firma, preceduti da <i>P.J.</i>