

Tecnologie Informatiche

ITIS Mattei

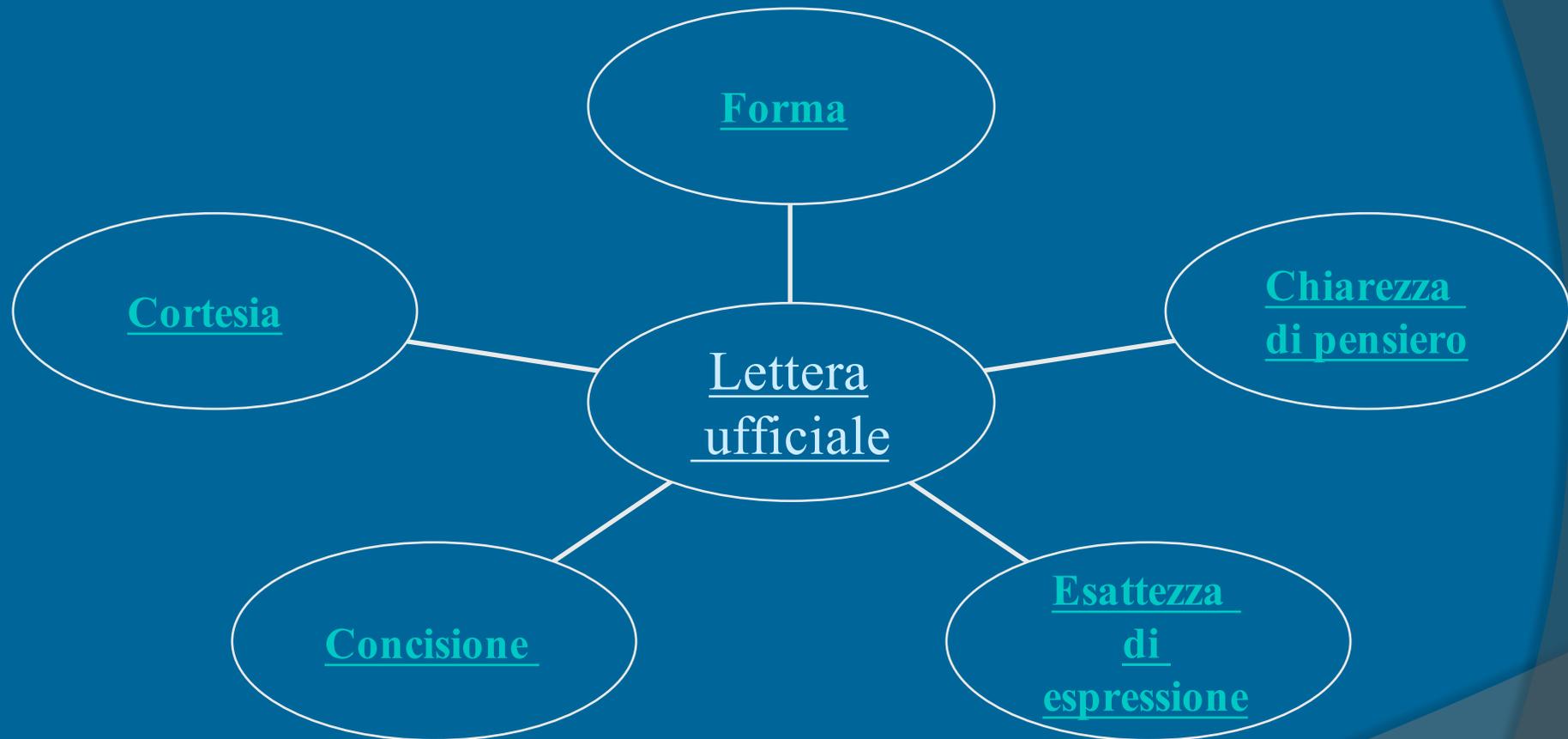
Dalla Lettera Ufficiale alla  
Lettera Commerciale

# La lettera ufficiale - introduzione

- **La lettera ufficiale** (o formale) è destinata a una persona con la quale *non siamo in rapporto confidenziale* o che addirittura *non conosciamo*, a un ufficio, a un ente per richiedere un servizio oppure offrire, per esempio, una presentazione di lavoro. Ecco perché nella lettera formale il linguaggio e il tono non sono familiari e colloquiali, ma più controllati e meno spontanei.
- Il testo deve contenere, in ogni caso, informazioni precise, puntuali e non ambigue altrimenti al destinatario non risulterà chiaro il nostro messaggio.
- Ad esempio, sono lettere ufficiali: la domanda di lavoro, la lettera di reclamo, la richiesta di informazioni, la lettera commerciale, la lettera di protesta, la lettera di scuse.



# Schema dei requisiti della lettera ufficiale



# Presentazione dei determinati requisiti

- **CHIAREZZA DEL PENSIERO**, in quanto occorre presentare le notizie o informazioni in modo esatto, semplice e univoco usando periodi brevi, esposti secondo un ordine logico;
- **ESATTEZZA DI ESPRESSIONE**, per cui è determinante la scelta e l'adozione di termini nel loro preciso significato, in modo da scrivere con il massimo ordine, trattare gli argomenti con scrupolosa precisione, onde eliminare dubbi di interpretazione o errori;
- **CONCISIONE**, perché la lettera ufficiale deve risultare “contenuta”, cioè senza termini o frasi inutili, ma non al punto di sacrificare la chiarezza e la correttezza della forma, specie quando vengono usate delle abbreviazioni;



# Presentazione dei determinati requisiti - continuazione

- **CORTESIA**, in quanto al di fuori dei convenevoli, di cui spesso abbonda la corrispondenza privata, la corrispondenza ufficiale deve sempre avere un tono cortese; se poi la lettera deve assumere un tono fermo e deciso, la cortesia non deve mai essere trascurata, soprattutto quando si vogliono stabilire o non perdere relazioni d'affari;
- **FORMA**, che deve rispettare certe norme “assolute” (assenza di cancellature, uso di caratteri tipografici che bene evidenziano il testo della lettera) e norme riguardanti ordinata distribuzione delle parti della lettera ufficiale.



# Impostazione grafica di lettera ufficiale

INTESTAZIONE

RIFERIMENTI

LUOGO, GIORNO, MESE, ANNO

OGGETTO

INDIRIZZO DEL DESTINATARIO

FORMULA INIZIALE

CORPO DELLA LETTERA

FRASE DI CHIUSURA

FIRMA

ALLEGATI



*Pagina seguente: impostazione grafica di lettera ufficiale, con esempio.*

# Esempio di impostazione grafica di lettera ufficiale

SCATOLIFICIO ROMANOS.p.A.  
Via Giuseppe Garibaldi, 9  
15100 ALESSANDRIA  
Tel. 0131/00776432

Alessandria, 23 gennaio 2003

Ns. Rif. AC / cli / 50  
Vs. Rif. MB / 35

Spett.  
SELET s.r.l.  
Via Giuseppe Verdi, 2  
60100 ANCONA

Oggetto: invio di catalogo illustrato.

Spettabile Ditta,

In riferimento alla Vostra richiesta del 12 corrente mese, Vi inviamo un catalogo illustrato dei nostri prodotti insieme al listino prezzi in vigore dal 1 / corrente anno.

Vi facciamo presente che i prezzi si intendono al netto di I.V.A. e franco nostro stabilimento. Le modalità di pagamento da noi accettate sono: pagamento a vista fattura, sconto 3%; oppure ricevuta bancaria a 30 giorni data fattura.

Restiamo in attesa di un Vostro ordine assicurandoVi che sarà oggetto della nostra massima attenzione.

Nel ringraziarVi dell'interesse dimostrato nei confronti dei nostri prodotti, Vi porgiamo i nostri più cordiali saluti.

SCATOLIFICIO ROMANOS.p.A.  
Il Direttore commerciale  
.....

Allegato: n. 1 copia del catalogo dei nostri prodotti.

*Pagina seguente: la struttura della lettera ufficiale.*

# La struttura della lettera ufficiale

- **INTESTAZIONE**, è composta: dalla denominazione o ragione sociale dell'azienda scrivente, oppure dal nome dell'ufficio; dall'indicazione del ramo di attività economica esercitata; dall'indirizzo postale, dal numero della casella postale e / o del conto corrente postale; dal numero di iscrizione al Tribunale, ecc;
- **DATA**, comprende: il luogo, il giorno, il mese e l'anno in cui la lettera è stata scritta; ad esempio:
  - Roma, 12 ottobre 2002
  - Roma, 12/12/2002
  - Roma, 12.12.2002
- **RIFERIMENTI**, facilitano la ricerca e la catalogazione della lettera, sia da parte dello scrivente (Ns. Rif. – nostro riferimento) che da parte del ricevente (Vs. Rif. – vostro riferimento);



# La struttura della lettera ufficiale – continuazione

- **INDIRIZZO**, è costituito dalla denominazione o ragione sociale e domicilio del destinatario della lettera;
- **OGGETTO**, sintetizza in poche parole il contenuto della lettera:
  - invio (di) listino prezzi
  - offerta (di) collaborazione
  - domanda di lavoro
- **FORMULA INIZIALE**, normalmente si usano espressioni ricorrenti, quali:
  - Egr. Sig. X, – Egregio Signore, (*i rapporti ufficiali*)
  - Preg.mo Signor X, – Pregiatissimo Signore, (*rivolgendosi alla persona di alta posizione sociale*)
  - Gentile Signora X,
  - Egredi Signori, (*quando non si conosce il nome del destinatario*)
  - Pregiatissimi Signori,



# La struttura della lettera ufficiale – continuazione

- **CORPO**, espone l'argomento per cui si scrive la lettera; in una lettera ufficiale i pronomi personali e i possessivi riferiti al destinatario saranno scritti sempre con le lettere maiuscole:

noi, nostro, ci

Lei, La, Le

Voi, Vostro, Vi (questa forma si usa quando la lettera non è diretta ad una persona singola, ma ad una ditta, una banca o a qualsiasi destinatario che non sia una persona singola).

## Esempi delle espressioni iniziali:

In riferimento alla Vostra lettera del...

In risposta alla Vostra lettera del...

Abbiamo il piacere di comunicarVi che...

In seguito alla Sua cortese richiesta del...

Consideriamo molto opportuno comunicarLe che...

Abbiamo ricevuto la lettera con cui Voi ci informate che...



# La struttura della lettera ufficiale – continuazione

- **FRASE DI CHIUSURA**, anche per la fine della lettera, così come per l'inizio, esistono espressioni ricorrenti, quali:

Gradite i nostri più distinti saluti...

Vi salutiamo cordialmente...

Le porgiamo i nostri più distinti saluti...

Restando in attesa di un Suo cortese riscontro, La prego di gradire i miei migliori saluti...

- **FIRMA**, consiste nell'indicazione della ditta e, sotto ad essa, il nome e il cognome del firmatario della lettera, eventualmente preceduti dal suo ruolo all'interno dell'azienda, ad esempio:

COMPEX s.r.l.

Paolo Tiso

Direttore responsabile

F.to: .....

COMPEX s.r.l.

IL DIRETTORE RESPONSABILE

Paolo Tiso

F.to: .....

- **ALLEGATI**, documenti di vario genere (fatture, liste di carico, listini prezzi, ecc.), originali o copiati, spediti insieme alla lettera.



# Esercizio 1

- Leggete la lettera seguente e analizzate la sua struttura rintracciando tutte le parti della lettera ufficiale.
- Nel testo compaiono delle espressioni ricorrenti che segnalano il fatto che si tratta di una lettera ufficiale. Individuate e trascrivetele.
- Il lessico usato è legato all'argomento commerciale. Individuate le parole che fanno parte di questo settore.
- Riconoscete quali sono le espressioni grammaticali che servono a stabilire il contatto diretto con il destinatario.



SISTEMI GEM S.p.A.  
13570 Torino - Crso Italia, 33 - Tel. 0141/ 5492358 - Fax. 0141/ 5492368

Torino, 23 aprile 2004

Vs. Rif. 15 / 04 / 2004

Oggetto: invio di informazioni

Spett.  
COMPEX s.r.l.  
Via Pinturicchio, 9  
40930 Firenze

Spettabile Società,

desideriamo innanzitutto ringraziarVi per l'interesse dimostrato nei confronti della nostra ditta. In risposta alla Vostra richiesta formulata nella lettera del 15 corrente mese, Vi inviamo in allegato le informazioni dettagliate riguardanti il funzionamento della nostra società, il campo dei nostri servizi e l'oggetto dell'offerta.

Vogliamo farVi presente che i nostri servizi consistono nel fornimento dell'apparecchiatura adattata individualmente alle esigenze dei nostri clienti. La nostra preparazione e l'esperienza permettono di eseguire il lavoro su ordinazione, il che rende ogni nostra offerta attraente ed adeguata alla richiesta del cliente. Le aspettative del cliente sono sempre l'oggetto della nostra massima attenzione.

Ci permettiamo di proporVi la data del 5 maggio a.c. come il termine del nostro appuntamento, durante il quale vorremmo trattare le condizioni della nostra collaborazione.

Restiamo in attesa di un Vostro cortese riscontro e porgiamo i più distinti saluti.

Mario Peruzzi  
Il Direttore commerciale

Allegato: n. 1 informazioni sulla nostra ditta  
Allegato: n. 2 informazioni sulla nostra offerta

# Esercizio 2

- Scrivete alcune frasi della lettera ufficiale utilizzando come inizio le espressioni seguenti:

Si ritiene opportuno precisare...

Siamo lieti di poter eliminare qualsiasi dubbio...

Certi della Sua comprensione...

Sono spiacente di doverVi segnalare...

In merito alla Sua lettera del 3 u.s. ...

Sarei quindi veramente interessata a...

In attesa di sua gradita risposta...



# Esercizio 3

- Completate il corpo della lettera con le espressioni in ordine sparso.

Spett.le redazione del “Buongustaio”  
Vorrei informarVi del fatto che il ristorante Da Piero della nostra città, da Voi consigliato nel numero 10 della Vostra rivista, non merita le tre stelle che gli avete assegnato. Il 23 settembre scorso, ....., mi sono recato nel suddetto ristorante portando con me due ospiti di riguardo a cui, per ragioni di lavoro, dovevo offrire un pranzo. .... la scarsa attenzione prestataci dal personale, basti ricordare che ci è stato portato il menù dopo circa 30 minuti che eravamo seduti; eppure il locale era semivuoto. La maggior parte dei piatti segnati sul menù erano già terminati ..... 13.10; speravamo però che la qualità dei cibi fosse così buona da ripagarci del cattivo servizio. .... nostra delusione quando un cameriere ci ha servito una minestra di legumi quasi fredda su cui galeggiavano dei pomodori praticamente crudi. Il secondo e i contorni erano immaginabili tanto avevano un odore disgustoso e un sapore decisamente orribile. Vi lascio immaginare il mio imbarazzo con i miei ospiti, che ..... e accettato le mie scuse. La sorpresa finale è stata costituita dal conto, circa 100E a testa. .... questa mia lettera e pubblicarla in modo da poter impedire che i gestori del ristorante continuino ad avvelenare i malcapitati con un servizio del genere. Considerata la serietà della Vostra rivista ..... un Vostro giornalista abbia potuto dare un’indicazione così falsa. Mi auguro che in futuro non si ripetano questi spiacevoli episodi.

- a) Spero che vogliate prendere atto di
- b) Vi potete immaginare quindi la
- c) spero abbiano capito la situazione
- d) nonostante fossero appena
- e) Non Vi sto a raccontare in dettaglio
- f) seguendo le Vostre indicazioni
- g) mi meraviglio di come

# Disposizioni grafiche per lettere commerciali

1. Blocco americana
2. Blocco
3. Semiblocco
4. Classica



# Blocco Americana

Tutti gli elementi  
sono allineati al  
margine di  
sinistra.

## INTESTAZIONE

Data

Riferimenti

Indirizzo

Indirizzo

INDIRIZZO

Oggetto:

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Introduzione**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Conclusione dell'argomento**)

Saluti

Firma

Allegati

Sigle



# Blocco

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

## INTESTAZIONE

**Data**

Riferimenti

Indirizzo

Indirizzo

INDIRIZZO

Oggetto:

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Introduzione**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera  
corpo della lettera (**Conclusione dell'argomento**)

Saluti

**Firma**

Allegati

Sigle



# Semiblocco

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

**INTESTAZIONE**

Data

Riferimenti

Indirizzo  
Indirizzo  
INDIRIZZO

Oggetto:

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera (**Introduzione**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera (**Svolgimento dell'oggetto**)

Corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera corpo della lettera (**Conclusione dell'argomento**)

Saluti

Firma

Allegati

Sigle



# Classica

Come  
Semiblocco, a  
differenza  
dell'indirizzo  
posizionato  
verso destra.

INTESTAZIONE	
	Data
Riferimenti	
	<b>Indirizzo</b> <b>Indirizzo</b> <b>INDIRIZZO</b>
Oggetto:	
Corpo della lettera	corpo della lettera
lettera	corpo della lettera ( <b>Introduzione</b> )
Corpo della lettera	corpo della lettera
lettera	corpo della lettera ( <b>Svolgimento dell'oggetto</b> )
Corpo della lettera	corpo della lettera
lettera	corpo della lettera ( <b>Svolgimento dell'oggetto</b> )
Corpo della lettera	corpo della lettera
lettera	corpo della lettera ( <b>Conclusione dell'argomento</b> )
Saluti	
	Firma
Allegati	
Sigle	



# La Lettera Commerciale

- Abbiamo visto che la lettera formale, a differenza della lettera familiare, presenta vincoli di linguaggio e di forma da rispettare.
- I vincoli maggiori si trovano nelle parti introduttive e nei saluti finali.
- Per entrambi si usano formule ricorrenti e codificate che è necessario conoscere e che verranno di seguito descritte sinteticamente.
- Nel redigere una **lettera commerciale**, che è un documento ufficiale, è importante sapere cosa si intende con questi termini.

È sempre una questione di stile.



# La Lettera Commerciale

Con il termine **Lettera Commerciale** si intende una comunicazione scritta con lo scopo di stabilire rapporti al fine di concludere un affare e/o supportare una compravendita di beni e servizi.

Lettera Commerciale



# La Lettera Commerciale

Per scrivere "bene" una Comunicazione, un Verbale, una Lettera e in generale per tutta la Corrispondenza Commerciale è indispensabile che essa risulti immediatamente:

- ❑ **Ordinata**: per impressionare favorevolmente chi la riceve;
- ❑ **Precisa**: per evitare malintesi in relazione a quanto si comunica;
- ❑ **Cortese**: per conservare buoni rapporti, soprattutto quando si trattano questioni delicate;
- ❑ **Concisa**: per concentrare l'attenzione sull'argomento oggetto della lettera.

# La Lettera Commerciale

Affinché il testo trasmetta con efficacia il messaggio che si vuole esprimere, deve possedere tre requisiti fondamentali:

- ✧ **Coesione**: collegamento grammaticale e sintattico formalmente corretto e appropriato;
- ✧ **Coerenza**: (collegamento logico), per dare un significato unitario alle varie parti del testo;
- ✧ **Registro linguistico appropriato**: i termini con cui ci si rivolge al lettore devono essere appropriati.



# La Lettera Commerciale

Il contenuto della comunicazione, in generale, deve essere strutturato in:

- **Introduzione:** fare riferimento; informare; ...,
- **Svolgimento:** chiedere una risposta, un pagamento; sollecitare una risposta, un pagamento; ...,
- **Conclusione:** ringraziare, esprimere un auspicio; ..., chiusura (salutare).



# Elementi di una lettera commerciale

In una lettera commerciale tipica si distinguono due elementi specifici:

- **elementi essenziali** (intestazione, data, destinatario, testo della lettera, dicitura-firma);
- **elementi facoltativi** (riferimenti, protocollo, indicazioni particolari, oggetto, sigle, allegati, P.S., N.B.).



# Elementi essenziali

## Intestazione

Comprende:

- ragione sociale o cognome e nome;
- indirizzo (via, numero civico, CAP, città);
- numero telefonico e di telefax, c/c postale, e-mail, web site, ecc.;
- numero di codice fiscale e/o di partita IVA;
- numero di registrazione presso il Registro Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura (C.C.I.A.A.) e numero di Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.);
- capitale sociale (nelle società di capitale).



# Elementi essenziali

## Data

Va preferibilmente scritta per esteso e deve essere preceduta dall'indicazione della località di partenza della lettera. Si avranno quindi, nell'ordine: nome della località, una virgola, il giorno, il mese (in lettere e con l'iniziale minuscola), l'anno (ad esempio: **Firenze, 23 maggio 2006**).

In alcuni documenti (soprattutto atti pubblici) oltre alla virgola si trova la parola **li** (ad esempio: **Firenze, li 23 maggio 2003**).

Questo **li** è un'antica forma dell'articolo maschile plurale, forma che un tempo sottintendeva la parola "**giorni**" e stava appunto ad indicare quanti giorni erano trascorsi dall'inizio del mese. Oggi questo **li** è caduto in disuso, e se ne può tranquillamente fare a meno; comunque, chi proprio volesse servirsene, non lo usi col 1° giorno del mese (perché sarebbe privo di senso), e neppure accentato **lì** (perché non si tratta di un avverbio di luogo).



# Elementi essenziali

## Destinatario

Può essere un Ente (Ditta, Ufficio, ecc.), oppure una o più persone fisiche (Signore, Dottore, Signora, Professoressa, Signori, ecc.). Qualunque sia il destinatario, è opportuno che esso venga preceduto da un appellativo, che potrà essere:

- ◉ **Spettabile** (nel caso di un Ente);
- ◉ **Egregio** o **Gentile/issimo** (nel caso di un Signore, Dottore, ecc.); al plurale si avrà **Egregi** o **Gentili/issimi**;
- ◉ **Gentile/issima** (nel caso di una Signora, Professoressa, ecc.); al plurale si avrà **Gentili/issime**.

**Spettabile** può essere attribuito solo ad un Ente e non ad una persona fisica; al contrario **Gentile/issimo** può essere attribuito solo ad una persona fisica e non a un Ente; Egregio non ha femminile, quindi può essere attribuito solo ad un destinatario maschile.



# Elementi essenziali

## Destinatario 2/9

Scrivendo ad un **Ente** ci si può rivolgere, in particolare, all'attenzione di una **persona fisica**. Così:

Spettabile DITTA ALFA

Alla c. att. del Dott. Paolo Bianchi

Allo stesso modo, scrivendo ad **una persona fisica**, la si potrà domiciliare presso l'**Ente** in cui lavora. Così:

Egr. Sig. MARIO ROSSI

c/o Ditta Alfa

La sigla **c/o** sta per l'inglese *care of*, che si traduce "**a cura di**" (cioè a cura della Ditta, Ufficio, ecc. che si incaricherà di recapitare la corrispondenza al destinatario); ecco perché, per estensione, alla sigla **c/o** si attribuisce il significato di presso.



# Elementi essenziali

## Destinatario 3/9

È opportuno rilevare la notevole differenza di significato tra la formula:

**Spettabile DITTA ALFA / Alla c. att. del Dott. Paolo Bianchi**

e la formula:

**Egr. Sig. MARIO ROSSI / c/o Ditta Alfa**

Nel primo caso, infatti, destinataria della corrispondenza è la Ditta Alfa, e in particolare il Dott. Paolo Bianchi: di conseguenza, se quest'ultimo fosse assente, la corrispondenza potrebbe essere aperta ugualmente.



Nel secondo caso, invece, il destinatario è il Sig. Mario Rossi, e, in sua assenza, nessuno della Ditta Alfa potrà aprire la corrispondenza a lui diretta.

# Elementi essenziali

## Destinatario 4/9

Esistono numerosi altri appellativi, per le varie *cariche politiche, amministrative, militari e religiose*. Volendo semplificare, si può osservare che tutti i *politici*, gli *amministratori* e i *militari* sono **Signori**:  
**Onorevoli** i *politici*;

**Egregi** gli *amministratori* e i *militari*. Ad esempio:

**On.le Sig. Ministro per le Partecipazioni Statali**

**Egregio Sig. Assessore all'Urbanistica**

**Egr. Sig. Colonnello**

Anche i *Presidi* sono **Signori** e, per la precisione, **Chiarissimi**. Ad esempio:



**Chiarissimo Sig. Preside Prof. Mario Rossi**

# Elementi essenziali

## Destinatario 5/9

Quanto ai *religiosi*, essi sono **Reverendissimi** (i *Cardinali* e i *Vescovi*), **Molto Reverendi** (i *Monsignori*), **Reverendi** (i *Sacerdoti*). Ad esempio:

Sua Eminenza Reverendissima Card. Luigi Neri

Sua Eccellenza Reverendissima Mons. Paolo Verdi, Vescovo di ...

Molto Reverendo Mons. Mario Bianchi

Reverendo Don Carlo Neri

Ricordiamo che, per le cariche civili, l'uso dell'appellativo **Eccellenza** è stato ufficialmente abolito nel 1945.



# Elementi essenziali

## Destinatario 6/9

Il **domicilio del destinatario** va disposto su due righe:

1. prima indicheremo la via e il numero civico;
2. sull'ultima riga verranno indicati il CAP, la località di destinazione, la sigla della provincia (per ROMA la sigla è RM).

Se il destinatario è un **casellista postale**, la penultima riga dell'indirizzo deve contenere solo l'indicazione della casella postale, in quanto, se riportasse anche l'indicazione della via, la corrispondenza verrebbe consegnata al portalettere per la distribuzione.



# Elementi essenziali

## Destinatario 7/9

Se il destinatario è un **Ente** si potrà avere:

Spett. DITTAALFA  
Via Paganella, 2  
22063 - CANTÙ CO

oppure

Spettabile  
DITTAALFA  
Via Paganella, 2  
22063 - CANTÙ CO



# Elementi essenziali

## Destinatario 8/9

Allo stesso modo, se il destinatario è una **persona fisica** si potrà avere:

Egr. Sig. MARIO ROSSI

Via Mecenate, 7

20138 - MILANO MI

oppure

Egr. Sig.

MARIO ROSSI

Via Mecenate, 7

20138 - MILANO MI



# Elementi essenziali

Destinatario 9/9

Gent. Sig.

Dott. PAOLO BIANCHI

Via San Donato, 109

61029 - URBINO PS

oppure

Egregio Signore

BIANCHI Dott. PAOLO

Via San Donato, 109

61029 - URBINO PS



La disposizione su tre o quattro righe è generalmente in funzione della lunghezza di ciò che si deve scrivere.

# Elementi essenziali

## Testo della lettera 1/4

Il **vocativo** può esserci o no; in genere è più frequente quando il destinatario è una **persona fisica**. In quest'ultimo caso sarà bene ripetere l'appellativo presente nell'indirizzo (ciò per evitare, ad esempio, che la **Gentilissima Signora** destinataria della lettera perda tutto ad un tratto un po' della sua grazia, e diventi, nel vocativo, una **Gentile Signora** soltanto).

Quanto al modo di rivolgersi al destinatario, si userà il **Voi** nel caso di un **Ente** e il **Lei** nel caso di una **persona fisica**; se i destinatari sono più d'uno (ad esempio: Egregi Signori) si userà di norma il **Voi**, riservando il **Loro** (che fra l'altro è un po' più difficile da usare) solo alle comunicazioni dirette a persone di particolare riguardo.



# Elementi essenziali

## Testo della lettera 2/4

Chi scrive, si esprimerà con la prima persona singolare nel caso di comunicazioni a titolo personale:

Spettabile Ditta,

con la presente Vi segnalo la mia disponibilità nel caso Vi occorresse ...

Si esprimerà, invece, con la prima persona plurale nel caso di comunicazioni a nome di un Ente:

Egregio Signore,

desideriamo innanzi tutto ringraziarLa per la Sua segnalazione di disponibilità del ...



# Elementi essenziali

## Testo della lettera 3/4

a meno che non esistano, col destinatario, rapporti tali da giustificare la prima persona singolare:

Gentilissimo Dottore,

La informo che il colloquio con il Signor XY, da Lei segnalatoci, ha avuto esito positivo ...

Per una forma di cortesia, gli aggettivi, i pronomi e le particelle pronominali (anche se in fin di parola) indicanti il destinatario richiedono l'**iniziale maiuscola**; quelli riferiti al mittente avranno invece l'iniziale minuscola:

... ringraziandoVi per la Vostra sollecitudine, Vi porgiamo i nostri migliori saluti ...



# Elementi essenziali

## Testo della lettera 4/4

Per un buon risultato estetico, il testo della lettera deve risultare disposto nella zona centrale rispetto alla lunghezza del foglio. Generalmente per la stesura del testo si utilizza l'interlinea singola; una interlinea maggiore è indicata per le lettere brevi.



# Elementi essenziali

## Dicitura - Firma

È formata da più righe di scrittura: ragione sociale, ufficio dal quale parte la lettera, nome e cognome di chi emette la lettera o di chi è delegato a farlo, firma autografa.

Se chi firma lo fa in vece di altri, generalmente il suo nome o quello della ditta sarà preceduto dalla sigla **p.** (per) o **p.p.** (per procura).



# Elementi facoltativi

## Riferimenti

Possono essere del destinatario (Vs. rif.) e/o del mittente (Ns. rif.). Consentono di collegare la lettera a precedenti comunicazioni.

## Protocollo

È il numero progressivo di registrazione nell'apposito registro. È obbligatorio nella corrispondenza della Pubblica Amministrazione.

## Indicazioni particolari

Si intendono tutte quelle parole che servono a specificare il tipo di lettera, quali:

**RACCOMANDATA, RACCOMANDATA A.R., RISERVATA, PERSONALE**, ecc.



# Elementi facoltativi

## Oggetto

Sintetizza in poche parole il contenuto della lettera, rendendo così più agevole il lavoro di archiviazione. (Per l'immediata localizzazione dell'oggetto, si usa in genere la sottolineatura o il *corsivo*, che tuttavia non riguarderà la parola **Oggetto**).

L'oggetto può risultare molto utile per snellire il testo della lettera: infatti, se nella lettera si prevede di dover citare più volte uno stesso argomento, nell'oggetto si potrà citare per esteso tale argomento e nel corso della lettera richiamare l'oggetto.

Proprio per facilitare il lavoro di archiviazione, è opportuno che le lettere non trattino mai più di un argomento (cioè che abbiano un solo oggetto); ciò, in particolare, vale per la corrispondenza diretta a grandi complessi, in cui le competenze sono ripartite tra numerosi uffici.



# Elementi facoltativi

## Sigle

Sono le iniziali della **persona che ha redatto la lettera** (**maiuscole**) e della **persona che l'ha digitata** (**minuscole**). Le prime vanno separate dalle seconde da una barra (**MF/rb**).

## Allegati

Si riferiscono a documenti uniti alla lettera.

## Post scriptum (P.S.) - Nota Bene (N.B.)

Sono annotazioni che si trovano raramente. Si utilizzano per mettere in rilievo un punto particolare.



# La disposizione estetica della lettera commerciale.

Gli elementi costitutivi della lettera commerciale vengono disposti sul foglio secondo stili diversi; ogni azienda, infatti, caratterizza la sua immagine adottando un proprio modello.

Di seguito sono descritte le diverse disposizioni che si possono adottare classificandole, come è consuetudine, in:

- 1) **Blocco.**
- 2) **Blocco all'americana.**
- 3) **Semiblocco.**
- 4) **Classica.**
- 5) **L'uso della busta con pannello trasparente.**



# Disposizione in blocco

E' caratterizzata dai **capoversi** allineati al margine sinistro, senza rientro.

Prevede l'allineamento al margine destro della *data* e della dicitura-firma, mentre *tutti gli altri elementi* (indirizzo, oggetto, allegati, ecc.) sono allineati al margine sinistro.

Il **margine sinistro** è doppio (o triplo) di quello destro, per consentire la lettura delle lettere sistemate nei raccoglitori; l'**interlinea** è singola (**1 riga**). Tra un capoverso e il successivo si lascia una **doppia interlinea**, oppure si aggiunge una spaziatura di 6 pt dopo ogni paragrafo.



Le **distanze interlineari** tra i vari elementi (consigliate) sono quelle indicate nello schema che segue:



## Disposizione in blocco - 2

Se la **dicitura** - **firma** è formata da più righe di scrittura (ragione sociale, ufficio dal quale parte la lettera, nome e cognome di chi deve firmare la lettera), come nello schema riportato, si allinea al margine destro la riga più lunga (che non sempre è la prima); le altre righe vanno centrate fra loro e rispetto alla riga già digitata.

Non di rado troviamo la **dicitura** - **firma** allineata al punto di inizio della data: in questo caso, dopo aver localizzato tale punto, si imposta un margine rientrato a sinistra.



# Disposizione in blocco all'americana

Si differenzia dal modello precedente per la diversa disposizione della **data** e della **dicitura - firma**, che vengono allineate, come tutti gli altri elementi, al margine sinistro (non di rado troviamo la data allineata al margine destro).





# Disposizione in semiblocco

Si differenzia dalla disposizione in blocco perché ha i **capoversi rientrati**.





# Disposizione Classica

E' caratterizzata dalla diversa collocazione dell'**indirizzo** e delle **sigle**.

- **Indirizzo**: in blocco, allineato al punto centrale della riga di scrittura.

- **Sigle**: allineate al margine sinistro e poste sopra o sotto o alla stessa interlinea della data.

- **Testo**: può essere disposto senza rientro dei capoversi (in blocco), oppure con rientro dei capoversi (in semiblocco).

- **Dicitura - firma**: può essere allineata al punto di inizio dell'indirizzo.





## Disposizione per l'uso della busta con pannello trasparente

Presuppone che, nel foglio, l'**indirizzo** sia disposto nello spazio generalmente delimitato da quattro angolini prestampati (punti o grafismi simili), che corrispondono alla "finestra" della busta. Si differenzia dalla disposizione classica per la maggiore distanza interlineare che, probabilmente, occorre lasciare dopo (o prima) dell'indirizzo per fare in modo che questo coincida con la "finestra" della busta.

Quando l'intestazione occupa la maggior parte dello spazio superiore, la **data** può essere disposta allineata al margine destro **sotto l'indirizzo**.





# I vari tipi di lettera commerciale

- Lettera circolare
- Lettera breve
- Lettera con elencazione
- Lettera con sottotitoli
- Lettera con indirizzi multipli
- Lettera su più fogli



# Lettera circolare

La lettera circolare, più brevemente detta “circolare”, è un genere particolare di corrispondenza commerciale. Viene compilata in più esemplari, tutti uguali, poiché essa serve per dare le stesse informazioni a più persone.

La **data** può essere omessa e sostituita dalla dicitura **data del timbro postale** preceduta o meno dall'indicazione della località di partenza della lettera.

L'**indirizzo** può essere omesso e sostituito dalla dicitura **a tutti i nostri fornitori, a tutta la rispettabile clientela, a tutti i signori agenti**, ecc. oppure essere sostituito da un vocativo **Egregio Signore, Caro collega, Caro amico**, ecc.

Il **testo** può essere disposto seguendo la disposizione in blocco (senza rientro dei capoversi) oppure in semiblocco (con rientro dei capoversi).

# Lettera circolare

Nella lettera circolare diramata dal Presidente o dal Direttore o da altra persona di particolare riguardo, l'indirizzo viene solitamente posto sotto la dicitura-firma e allineato al margine sinistro.

**Microsoft Word** consente di creare **lettere tipo personalizzate**, mediante la **procedura di unione**.

Tale procedura prevede la fusione di due documenti: un **documento principale**, che contiene il testo e tutti gli elementi che rimarranno invariati in tutte le versioni del documento finale, e un **file di dati**, che contiene i nomi e gli indirizzi dei destinatari della lettera circolare, così da creare lettere tipo personalizzate.



# Lettera breve

Quando il testo della lettera è di poche righe, andrà digitato con **interlinea doppia** e lasciando tra un capoverso e il successivo una *normale distanza interlineare*.

La disposizione è secondo il modello in **semiblocco**, cioè con *rientro dei capoversi*. Per collocare gli altri elementi della lettera (indirizzo, riferimenti, dicitura-firma, sigle, allegati, ecc.) possiamo seguire indifferentemente uno dei modelli precedenti. Le distanze interlineari rimangono quelle già consigliate; si potranno aumentare la distanza fra la data e l'indirizzo, e lo spazio riservato ai margini.



# Lettera con elencazione

Quando nel testo della lettera c'è un'elencazione di dati, si preferisce separarla dal testo che precede e da quello che segue mediante una maggiore distanza interlineare.

L'elencazione può essere disposta:

- al centro della riga di scrittura;
- allineata al margine sinistro (disposizione indicata per le elencazioni a paragrafi affiancati);
- allineata all'eventuale rientro del capoverso;

e può essere, secondo i diversi casi, contrassegnata da numerazione alfabetica o numerica o da segni grafici (trattino, punto, asterisco, ecc.).



# Lettera con elencazione

Tra una voce e l'altra dell'elencazione, se la lunghezza del testo lo consente, si lascia una maggiore interlinea; mentre, se una voce dell'elencazione occupa più righe di scrittura, la distanza tra le righe della voce stessa sarà di una interlinea.

Non di rado troviamo l'elencazione disposta in calce sotto la dicitura firma, specie quando si tratta della specifica di un importo citato nel corpo della lettera.



# Lettera con sottotitoli

Quando nel testo della lettera ricorrono più argomenti, questi vengono classificati con dei sottotitoli (ad esempio: Prezzo / Consegna / Pagamento / ecc., nel caso si tratti delle condizioni di una trattativa).

I **sottotitoli** vanno allineati al margine di sinistra e digitati utilizzando uno stile carattere diverso da quello utilizzato per il testo della lettera (grassetto, corsivo, sottolineato, maiuscoletto, ecc.), al fine di evidenziarli. Vanno separati dal testo che precede e da quello che segue mediante un maggiore spazio interlineare. I capoversi dei sottotitoli possono iniziare sulla stessa riga del sottotitolo oppure sulla  riga successiva, allineati agli altri capoversi della lettera.

# Lettera con indirizzi multipli

Quando la lettera è diretta a due o più destinatari, gli indirizzi possono essere disposti:

- allineati uno al margine di sinistra e l'altro o gli altri disposti nella parte destra del foglio;
- in colonna, allineati al margine di sinistra o disposti nella parte destra del foglio, e separati l'uno dall'altro mediante una maggiore interlinea.



# Lettera su più fogli

La lettera su due o più fogli deve avere i margini uguali in tutti i fogli; inoltre il primo foglio può portare, in basso a destra, il simbolo ./., oppure ..., con il quale si indica che il testo prosegue nella pagina successiva;

infine il secondo (terzo, ecc.) foglio porta in alto l'intestazione del mittente in caratteri inferiori, il numero di pagina ed eventualmente gli estremi della data e del destinatario.



# Buste e indirizzi

Di seguito sono illustrati i prodotti postali per spedire lettere, le caratteristiche delle corrispondenze normalizzate in base alla normativa vigente e alcune avvertenze sulla compilazione degli indirizzi.



# Tutti i modi per spedirle

Per spedire lettere abbiamo a disposizione diverse modalità:

- posta ordinaria, per spedire nel modo più economico in Italia e nel mondo;

- posta prioritaria, per spedire in modo veloce, facile ed economico in Italia e nel mondo;

posta raccomandata, per dimostrare che la spedizione è stata fatta. Ha valore legale e consente di sapere dov'è la lettera, grazie al servizio di tracciatura elettronica. A pagamento, è possibile aggiungere un servizio di avviso di ricevimento e un servizio di contrassegno;

- posta assicurata, per spedire cose di valore, documenti importanti, denaro, oggetti preziosi, titoli o valori con la garanzia dell'assicurazione. Consente di sapere dov'è la lettera, grazie al servizio di tracciatura elettronica. A pagamento, è possibile aggiungere un servizio di avviso di ricevimento e un servizio di contrassegno.



# Tutti i modi per spedirle

La misura minima è 14 cm di base per 9 cm di altezza, mentre la misura massima è 35,3 cm di base per 25 cm di altezza e 5 cm di spessore; il peso massimo è 2 kg.

Per le lettere di peso fino a 20 g (invii normalizzati), la busta deve avere dimensioni standard, cioè comprese tra 14x9 cm e 23,5x12 cm, altrimenti deve essere affrancata con un valore corrispondente a quello previsto per la seconda categoria di peso.

Per la posta prioritaria sono necessari gli speciali francobolli e le etichette che si trovano negli uffici postali e nelle tabaccherie. L'etichetta "Posta Prioritaria" è gratuita e va messa in posizione obliqua sull'angolo in alto a sinistra della busta.

# Buste e indirizzi

La “lavorazione” della lettera, cioè l’insieme delle operazioni di accettazione, distribuzione e recapito, richiede alcune semplici attenzioni da parte del mittente.

La lettera, infatti, deve essere spedita in busta chiusa ed affrancata dopo aver indicato nome, cognome, indirizzo e Codice di Avviamento Postale (CAP) del destinatario. Il valore del francobollo dipende dal peso della lettera e dal modo di spedizione scelto, mentre il CAP, composto da 5 cifre, serve ad individuare agevolmente tutte le località del territorio nazionale: la sua indicazione faciliterà il recapito.

La lettera non affrancata non viene recapitata e viene restituita al mittente, se paga la tariffa. In caso di rifiuto da parte del mittente, la lettera va al macero. La lettera affrancata in modo insufficiente viene consegnata (a seconda della fase di lavorazione in cui viene individuata l’insufficienza) al mittente o al destinatario, dietro pagamento dell’integrazione della tariffa. Se viene riconsegnata al mittente e il mittente vuole spedire di nuovo la lettera deve riaffrancarla completamente e in modo corretto.

# Gli elementi della busta

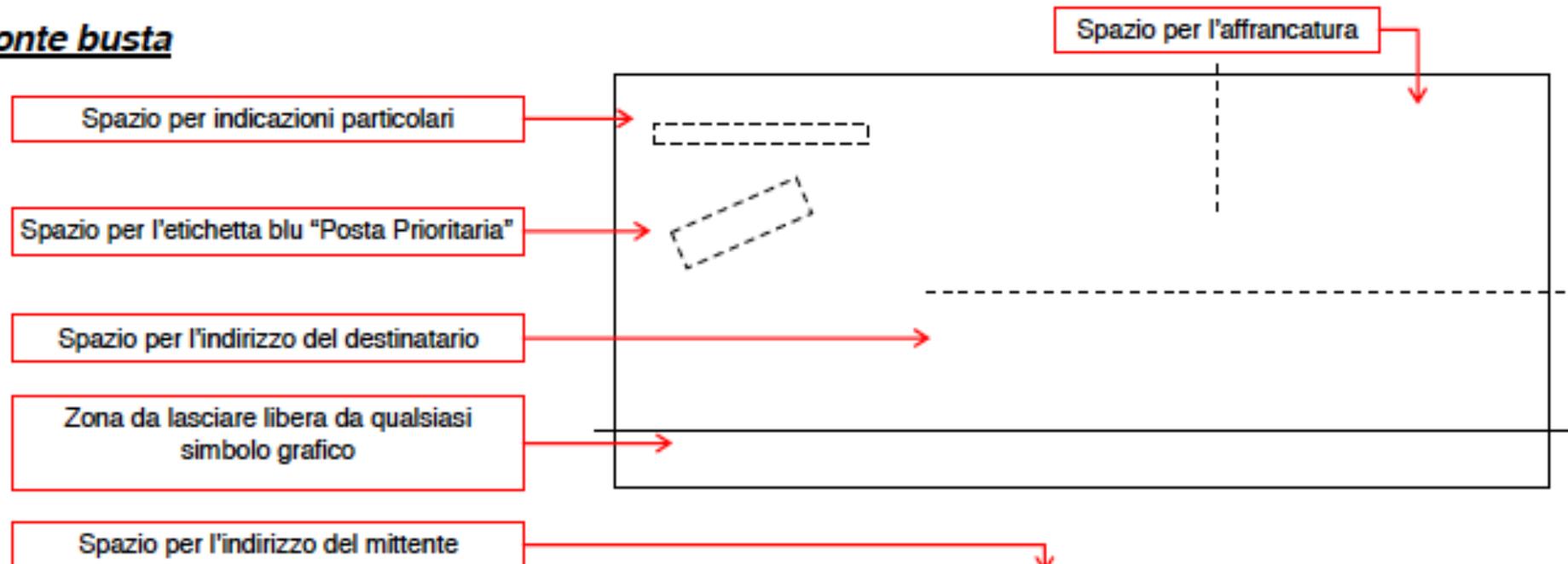
Nel disporre i vari elementi della busta occorre attenersi a questi criteri:

- collocare l'affrancatura in alto a destra;
- collocare l'etichetta "Posta Prioritaria" in alto a sinistra, in posizione obliqua;
- collocare l'indirizzo del destinatario in basso a destra;
- collocare eventuali indicazioni particolari (RACCOMANDATA, PERSONALE, ecc.) in alto a sinistra;
- collocare l'indirizzo del mittente sul retro della busta (senza l'indicazione del mittente, la lettera non consegnabile al destinatario viene mandata al macero).

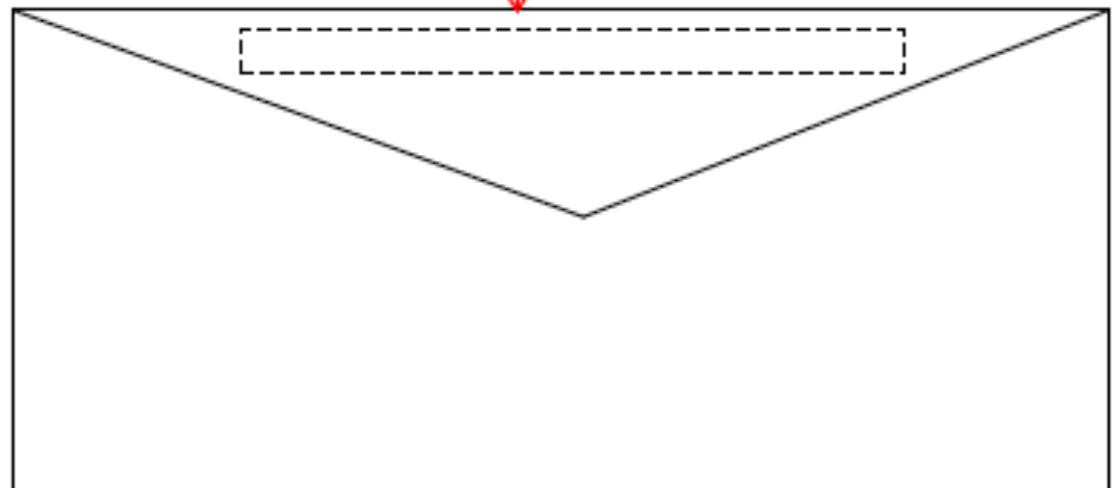


# Gli elementi della busta

## Fronte busta



## Retro busta



# Composizione dell'indirizzo del destinatario

L'ultima riga dell'indirizzo, scritta in **caratteri maiuscoli** e **senza usare sottolineature**, deve contenere nell'ordine, da sinistra a destra, le seguenti indicazioni:

- numero di **Codice di Avviamento Postale (CAP)**;
- località di destinazione scritta per esteso (PIEVE DI CADORE);
- sigla della provincia, **non racchiusa tra parentesi** (per Roma la sigla è RM).

Non si devono apporre sotto l'ultima riga dell'indirizzo indicazioni che con l'indirizzo non hanno alcun riferimento (ad esempio, la dicitura: ALL'ATTENZIONE DEL SIG. ROSSI andrà posta al di sopra della penultima riga dell'indirizzo).

## Composizione dell'indirizzo del destinatario - 2

La penultima riga dell'indirizzo, se il destinatario è un casellista postale, deve contenere l'indicazione della casella postale. La casella postale è un servizio che consente al cliente di affidare la custodia della corrispondenza in arrivo direttamente all'Ufficio postale. La casella è numerata, ha una serratura, si trova nell'atrio dell'Ufficio postale ed è disponibile in formato piccolo, medio e grande. Per aprirla si utilizza la chiave che viene data al momento della consegna della casella.



# Modalità di utilizzo dei CAP

Il **C**odice di **A**vviamen**P**ostale assolve dal 1967 alla funzione di facilitare la lavorazione e di rendere più sollecito l'inoltro delle corrispondenze.

Dal 30 settembre 1997 vengono introdotte alcune novità nella struttura del CAP che interessano, per ora, soltanto le nuove province di Biella, Crotone, Lecco, Lodi, Prato, Rimini, Verbano-Cusio-Ossola, Vibo Valentia.

In particolare:

1. la terza cifra del CAP che finora assumeva soltanto i valori di 1 e 0 per contraddistinguere rispettivamente la città capoluogo e la rispettiva provincia, viene utilizzata in tutte le possibili combinazioni, individuando con i numeri **dispari** (1, 3, 5, 7, 9) la città **capoluogo** e con quelli **pari** (0, 2, 4, 6, 8) le **località provinciali** (es. 13900 città di Biella, 13800 provincia di Biella).

## Modalità di utilizzo dei CAP - 2

2. tutti i CAP attribuiti alle località provinciali di Biella, Crotone, Lecco, Lodi, Prato, Rimini, Verbano-Cusio-Ossola, Vibo Valentia identificano una sola agenzia di recapito; per queste province quindi viene eliminata la difficoltà della identificazione di diverse agenzie di recapito con uno stesso numero CAP.

Tali innovazioni consentiranno un'individuazione immediata ed univoca dell'agenzia di recapito, diminuendo la possibilità di eventuali disguidi e migliorando quindi la qualità del servizio assicurato alla clientela.

L'individuazione della località di destinazione mediante l'indicazione del numero di CAP, oltre a semplificare la ripartizione manuale degli invii, è infatti condizione indispensabile per il riconoscimento automatizzato degli indirizzi e lo smistamento meccanizzato degli effetti postali.

## Modalità di utilizzo dei CAP - 3

Tutte le località postali italiane sono pertanto contraddistinte da un numero di 5 cifre che deve precedere, negli indirizzi, la località di destinazione dei singoli invii.

In particolare, le città di:

Ancona	Firenze	Padova	Salerno
Bari	Genova	Palermo	Torino
Bergamo	La Spezia	Perugia	Trieste
Bologna	Livorno	Pescara	Venezia
Brescia	Messina	Pisa	Venezia-Mestre
Cagliari	Milano	Reggio Calabria	Verbania
Catania	Napoli	Roma	Verona



## Modalità di utilizzo dei CAP - 4

sono suddivise in zone postali, per cui le corrispondenze ivi dirette devono recare il numero di CAP specifico della strada o piazza ove si trova il recapito del destinatario, ad eccezione degli invii diretti ad Enti pubblici, civili o militari e ad utenti titolari di casella o fermo posta, sui quali deve essere apposto il numero di CAP generico della città con cifre terminali ..100 (o ..900 per alcune delle nuove province).

Per le città suddivise in zone postali l'indicazione del numero di CAP generico (es. 00100 Roma), al di fuori dei casi precedentemente indicati, è quindi da evitare in modo assoluto in quanto si determinano ritardi nella lavorazione con conseguente scadimento dei tempi di recapito.

L'indicazione generica rende infatti estremamente gravoso il compito degli operatori addetti alla ripartizione per il recapito in città i quali, per quanto esperti, non sempre sono in grado, sulla base delle sole capacità mnemoniche, di ricollegare la via in indirizzo alla relativa zona di recapito (si consideri ad esempio che nella città di Roma esistono oltre 15.000 toponimi diversi). Per conoscere il CAP, si può consultare il sito Internet [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it) che consente anche di scaricare l'archivio CAP.

# Prefissi Telefonici Italiani

La rete telefonica italiana, la cui organizzazione nasce con il **primo Piano Regolatore Telefonico Nazionale (PRTN)** del 1957, è oggi suddivisa in:

**21 Compartimenti**

**232 Distretti**

*Esempio*

**696 Aree locali**

Prefisso (indicativo distrettuale)	Compartimento	Distretto	Altre città (capoluoghi e città con oltre 50 000 ab.)	Aree locali
011	Torino	Torino	Rivoli (TO)	Avigliana, Carmagnola, Caselle, ...
0121	Torino	Pinerolo (TO)		<i>Pinerolo</i>



# Dati che caratterizzano un'Azienda - Partita IVA

- Se desiderate intraprendere un'attività di lavoro di tipo autonomo dovrete immediatamente richiedere la Partita Iva.
- La **Partita IVA** è una sequenza di cifre che identifica univocamente un soggetto che esercita un'attività economica rilevante ai fini dell'imposizione fiscale indiretta.
- Si tratta di un codice che serve ad identificare in maniera univoca il contribuente (persona fisica oppure società) ed è composto da **11 numeri**: i primi 7 servono ad identificare lo specifico contribuente, i successivi 3 numeri servono ad identificare il Codice dell'Ufficio delle Entrate e l'ultimo ha un carattere di controllo.
- Per aprirla sarà quindi necessario recarsi presso l'Ufficio delle Entrate e compilare determinati moduli entro 30 giorni dall'inizio dell'attività.
- E' tenuto ad avere P.IVA un soggetto (persona fisica o società) che esercita un'attività di produzione o scambio di beni o servizi di rilevanza importante ai fini fiscali.



## Dati che caratterizzano un'Azienda - Capitale sociale

Il **capitale sociale** rappresenta il valore delle somme e dei beni conferiti dai soci, a titolo di capitale di rischio, all'atto di costituzione della società.

(... dal sito [www.borsaitaliana.it/notizie/sotto-la-lente/capitale-sociale.htm](http://www.borsaitaliana.it/notizie/sotto-la-lente/capitale-sociale.htm))



## Dati che caratterizzano un'Azienda - Codice Fiscale

Il **Codice Fiscale** è uno strumento di identificazione del cittadino nei rapporti con gli Enti e le Amministrazioni Pubbliche.

Il codice fiscale è un codice di **sedici caratteri**, composto da lettere e numeri, che riproduce i dati anagrafici del cittadino/contribuente (cognome, nome, sesso, luogo e data di nascita).

(...dal sito [www.inps.it/portale/default.aspx?itemdir=7129](http://www.inps.it/portale/default.aspx?itemdir=7129) )



## Dati che caratterizzano un'azienda - Registro delle Imprese

Il **Registro delle Imprese**, per la legge italiana, è un registro in cui le imprese italiane sono tenute all'iscrizione, e che costituisce la fonte primaria di certificazione dei loro dati costitutivi, così come le anagrafi comunali lo sono per i dati dei cittadini.

Chi svolge in Italia un'attività economica sotto forma di impresa, deve iscriversi al registro delle imprese tenuto dalle camere di commercio italiane (una per ogni provincia), interconnesse tramite la loro società di informatica, InfoCamere S.c.p.A.



## Dati che caratterizzano un'Azienda - C.C.I.A.A. 1/3

Le **Camere di Commercio** sono "enti pubblici, dotati di autonomia funzionale, facenti parte a pieno titolo, formandone parte costitutiva, nel sistema dei poteri locali", hanno competenze promozionali, amministrative e di supporto al mondo delle imprese.

Loro funzione principale è lo sviluppo dell'interesse generale del sistema imprenditoriale e dell'economia locale, conciliando le esigenze dei principali settori, rappresentati nelle Camere di Commercio.



## Dati che caratterizzano un'Azienda - C.C.I.A.A. 2/3

Loro funzione principale è lo sviluppo dell'interesse generale del sistema imprenditoriale e dell'economia locale, conciliando le esigenze dei principali settori, rappresentati da Industria Artigianato e Agricoltura.

Importanti campi di intervento sono:

- l'internazionalizzazione;
- la formazione;
- l'innovazione tecnologica;
- la certificazione di qualità;
- l'arbitrato;
- lo sviluppo di servizi avanzati alle imprese, specialmente piccole e medie.



## Dati che caratterizzano un'Azienda - C.C.I.A.A. 3/3

Per raggiungere questi obiettivi le Camere di Commercio possono realizzare e gestire direttamente strutture e infrastrutture, partecipare a enti, associazioni, consorzi o società e costituire aziende speciali per gestire o erogare servizi specifici.

L'attività più significativa è però costituita dal "Registro delle imprese", che svolge la funzione di "anagrafe" unica delle imprese e rappresenta uno strumento di riconoscibilità, di trasparenza e di governo.

