



5.1.2 Elementi costitutivi della lettera commerciale

Oggi ti è più facile scrivere una **lettera commerciale** rispetto al passato, poiché il software del computer offre modelli standard con spazi vuoti, dove puoi inserire i dati che ti interessano. La stesura di una lettera commerciale, però, rispetta vari criteri, quali usi e costumi di tipo psicolinguistico e sociolinguistico e regole di ortografia e punteggiatura.

Un semplice modello standard, però, non ti può dare queste conoscenze, e può rischiare di indurti a commettere errori di forma. La **sezione 5.1 La lettera commerciale postale** ti guida nell'acquisizione di quelle conoscenze e competenze.

In termini di **tipologia**, il  *fax* è molto simile alla  *lettera*, che sempre più spesso è sostituita dalla  *posta elettronica* (e-mail).

Le **varianti culturali** della *lettera* sono minime, ad es. vedrai che la posizione della data o del destinatario possono cambiare in Paesi diversi.





Osserva il seguente modello e riconosci le varie "parti" della lettera commerciale:

INTESTAZIONE

Per una azienda

Spesso è già stampata e contiene:

Ragione sociale, indirizzo, numeri di telefono /fax /telex, indirizzo e-mail, partita IVA, capitale sociale, ecc.

Per una persona

NOME e COGNOME del **mittente** (es. Mario Rossi), **indirizzo, numeri di telefono /fax, indirizzo e-mail, codice fiscale e/o partita IVA, codice IBAN (riferimenti bancari).**

DATA

Si scrive sotto l'intestazione verso il margine di destra.

LOCALITÀ + virgola + GIORNO + MESE + ANNO, es.: *Roma, 12 dicembre 2012*

INDIRIZZO DEL DESTINATARIO

Per una azienda

In genere può essere allineato al margine di sinistra o scritto a partire dal centro del rigo verso il margine destro. Puoi premettere **Spett.** (spettabile) e/o **Ditta** al NOME dell'azienda.

Per una persona

Puoi usare appellativi come **Sig.** (m.) e **Sig.ra** (f.), es.: **Egregio Signor/Gent. Sig.ra** + NOME e COGNOME.

Si usano spesso anche titoli professionali: APPELLATIVO/TITOLO + NOME e COGNOME, es.: **Egr. Dott.ssa Maria Verdi; Egr. Ing. Carlo Rossi.**

All'attenzione di...

Se mandi la lettera a una persona specifica presso una ditta o un ufficio, digita 2 righe al di sopra dell'indirizzo, sottolineato:

Alla cortese attenzione di (+ art.) + APPELLATIVO/TITOLO + (NOME e) COGNOME;

Cort. att. + APPELLATIVO/TITOLO + (NOME e) COGNOME, es.: **Alla cortese attenzione del Sig. Esposito; Cort. att. Dott. Brambilla**

ALLEGATI

Indicali al margine sinistro, con la dicitura **Allegato** (uno solo); **Allegati** (più di uno); **Allegati** + NUMERO, es. **Allegati 2** (per specificare solo la quantità); o **Allegati** + DESCRIZIONE, es. **Allegati: catalogo, listino prezzi** (per dettagliare il tipo).

SIGLE

Contengono le iniziali **maiuscole** della persona che spedisce la lettera (es. Mario Rossi) e le iniziali **minuscole** della persona che l'ha dattiloscritta (es. Mary Smith). Sono l'ultimo elemento della lettera e le devi scrivere al margine sinistro. Es: **ms/MR**

FRASE DI CHIUSURA (SALUTI)

È un paragrafo indipendente che inizia con la lettera maiuscola e termina con un punto, concludendo la lettera. Scrivilo al margine di sinistra, con o senza rientro.

- Puoi unire la frase all'ultimo paragrafo, es.:

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

- Oppure puoi metterla in un altro paragrafo, es.:

*...Ci auguriamo che la nostra offerta sia di Vostro gradimento e restiamo in attesa di Vs. riscontro. (A capo) **Con i migliori saluti.***

Scegli sempre una frase adeguata al **tono** della lettera e al **registro** linguistico commerciale, es.: se mandi un reclamo scriverai *Distinti saluti*; per una conferma d'ordine scriverai *Con i migliori saluti*, eccetera.

WEBSTART SOCIETÀ S.R.L.
Via Roma, 32
09100 Cagliari
www.webstart.org - info@webstart.it
tel. +39 070 5555555 - fax +39 070 5555566
Partita IVA: 22378098576 - Capitale Sociale Euro 2.000.000

(Alla cortese attenzione della Sig.ra Chiara Sani)

Spett. EMERALD VIAGGI
Via XXV Aprile, 2
33100 UDINE UD

e. p.c.
Spett. MARE & MONTI S.r.l.
Via Roma 15
33100 UDINE UD

Vs. Rif. 6-10-20...

OGGETTO: Info CS1 WebStar

Spettabile Mondonet Viaggi,

Avendo appreso dalla MARE&MONTI S.r.l. che siete interessati alla nostra offerta WebStar per l'inserimento delle aziende su Internet, ci permettiamo di sottoporVi le sue caratteristiche in dettaglio.

Siamo in grado di creare per Voi un sito internet con mailing incorporato, completo di indirizzi email della Vs. zona. Il pacchetto comprende, oltre al sito, anche il dominio, l'uso di 5 caselle email, un Antivirus e un Antispam, con uno sconto del 5% a partire da Euro 250,00 chiavi in mano.

Inoltre Vi offriamo, compreso nel prezzo, WebSpot, il servizio che presenta via e-mail il Vs. sito a tutti i Vs. potenziali clienti.

Ci auguriamo quindi che vogliate approfittare della nostra offerta, valida fino al 31 c.m., trasmettendoci un ordine di prova, al quale dedicheremo la nostra immediata attenzione.

Gradite i nostri più distinti saluti.

Allegato: catalogo

LN/mm

Cagliari, 8 ottobre 20...

Loriana Nieddu
Loriana Nieddu
Responsabile Ufficio Vendite

DISTRIBUZIONE

Serve a indicare gli altri destinatari a cui tu mandi la lettera. Devi allinearla al di sotto dell'indirizzo del destinatario, preceduta dalla sigla **e, p.c.** + NOME e INDIRIZZO degli altri destinatari, es.: **e, p.c., Ufficio Vendite**

RIFERIMENTI

Indicano: la data della lettera a cui tu rispondi (**Vs. Rif.**) "vostro riferimento"; la data della lettera che hai scritto in precedenza (**Ns. Rif.**) "nostro riferimento"; un codice (es. **PROGETTO EDILE 01**) o un numero di protocollo (es. **Prot. N. 000-33-247**).

OGGETTO

Indica l'argomento che ti ha motivato a scrivere la lettera. Scrivilo al margine sinistro prima della formula iniziale, es.: **Richiesta di catalogo; Invio di contratto; Vs. ordine del 12/11/20...**

FORMULA INIZIALE (VOCATIVO)

Scrivila al margine sinistro e sempre seguita da virgola (,) e a capo. Deve riflettere il modo in cui hai indicato il destinatario nell'indirizzo, ad es., se hai scritto **Egr. Sig. Mario Rossi**, la formula iniziale sarà **Egregio Sig. Rossi**, e non: *Gentile sig. Rossi*.

Puoi omettere la formula iniziale nella lettera commerciale moderna, ma non puoi farlo nella corrispondenza personale.

FIRMA E QUALIFICHE

Di solito la **firma a mano** è seguita da NOME + COGNOME dattiloscritti per facilitare la sua lettura.

CORPO CENTRALE DELLA LETTERA

È la parte più importante della lettera.

Scrivi di preferenza il **primo paragrafo** con la maiuscola, es.:

In riferimento alla Vs. lettera del...

Facendo seguito alla Sua cortese richiesta del...

In Risposta alla Vs. cortese lettera del...

Scrivi il **testo** seguendo alcune semplici regole:

1. **precisione**: ogni tua parola conta come un impegno preciso e non devi trascurare alcun dettaglio importante;
2. **concisione**: devi dire tutto in poche parole, senza esprimere concetti superflui;
3. **chiarezza**: le idee devono essere chiare e devono seguire una progressione logica;
4. **"1 paragrafo = 1 idea"**: ogni paragrafo contiene una idea, ogni idea è espressa in un paragrafo.

Scrivi l'**ultimo paragrafo** ringraziando, auspicando relazioni future, dando la tua disponibilità, ecc.



Allocutivi. Studia questi esempi.

INDIRIZZO (1) – DESTINATARIO		
RISERVATI AD AZIENDE, DITTE, SOCIETÀ Spett. (Spettabile) Spett. Ditta Ditta	<i>Marelli</i> <i>I.R.C.A.</i> <i>Marconi e Rossi S.p.A.</i> <i>F.lli Amendola & C.</i>	REGISTRO FORMALE
RISERVATO AD AZIENDE, DITTE, SOCIETÀ Spett.	<i>Compagnia di Assicurazioni S.E.A.</i> <i>Società Renzulli</i> <i>Fondazione Europa</i> <i>Industria del Mobile S.r.l.</i>	
RISERVATI AD AZIENDE, DITTE, SOCIETÀ Spettabili Egr. (Egregio/a/i/e) Gent. (Gentile/i) Gent.mo/a (Gentilissimo/a)	<i>Cementifici Riuniti</i> <i>Raffineria I.CO.S.A.</i> <i>Sig. Franco Romani</i> <i>Sig.ra Alda Morelli</i> <i>Sig.na Rosa Laurito</i> <i>Avv. Morena Fineschi</i> <i>Ing. Luigi Sena</i>	
RISERVATI A PERSONE DI GRANDE RIGUARDO Ch.mo/a (Chiarissimo/a) Preg.mo/a (Pregiatissimo/a)	<i>Sig. Franco De Marchi</i> <i>Prof.ssa Carla Esposito</i> <i>Presidente</i>	REGISTRO MOLTO FORMALE appellativi onorifici non usati in altre lingue
RISERVATO A PERSONE DI GRANDE RIGUARDO Preg.mi (Pregiatissimi)	<i>Sigg. Marconi & Rossi S.p.A.</i>	

INDIRIZZO (2) – TITOLI PROFESSIONALI		
ABBREVIAZIONI (Il titolo si abbrevia se precede immediatamente il Nome/Cognome)	MASCHILE (Nei titoli maschili terminanti in -e, questa vocale cade quando il titolo precede immediatamente il Nome /Cognome)	FEMMINILE
Dott. (m.) / Dott.ssa (f.)	<i>Dottor(e)</i>	<i>Dottoressa</i>
Prof. (m) / Prof.ssa (f.)	<i>Professor(e)</i>	<i>Professoressa</i>
Avv. (m./f.)	<i>Avvocato</i>	<i>Avvocata</i>
Ing. (m./f.)	<i>Ingegnere</i>	<i>Ingegnera</i>
Rag. (m./f.)	<i>Ragionier(e)</i>	<i>Ragioniera</i>
Arch. (m./f.)	<i>Architetto</i>	<i>Architetta</i>

►►► sezione: **DVDGLOS**

scheda: **Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana**
§ Titoli, cariche, professioni, mestieri

INDIRIZZO (3) – LUOGO				
UBICAZIONE E NUMERO CIVICO (La virgola prima del numero civico è opzionale) L' indicativo del Paese e il Paese sono utilizzati solo nella corrispondenza inviata in Italia dall'estero.	INDICATIVO DEL PAESE es.	CODICE DI AVVIAMENTO POSTALE (CAP) es.	LOCALITÀ es.	PAESE es.
Via (V.) <i>Via Longanesi, 10</i> Corso (C.so) <i>Corso Buonarroti, 78</i> Viale (V.le) <i>Viale Morgagni, 12</i> Borgo (B.go) <i>Borgo Albizzi, 49</i> Piazza (P.za) <i>Piazza del Popolo, 50</i> Largo (L.go) <i>Largo Naviglio, 123</i> Località (Loc.) <i>Loc. Levanella</i> Calle ("Via" di Venezia) <i>Calle San Zulian 230</i>	<i>I-</i>	<i>20100</i>	<i>Milano</i>	<i>Italia</i>

a Completa gli spazi vuoti.

1. _____ Michele Luigini (Signore)
2. _____ Franco Delponte (Ingegnere)
3. _____ Alda Galfano (Avvocato)
4. _____ (Professoressa)
5. _____ Camera di Commercio
6. _____ (Ragioniere)
7. _____ (Ambasciatore)
8. _____ Banca Eurocredit
9. _____ Guido Rosai & Figli.

a Riordino. Rimetti nell'ordine giusto le righe dei 3 indirizzi.

Italia Piazza Libertà, 78 Spett. Martini & C. <u>Cort. att. Geom. Mancuso</u> I-97100 Ragusa	Via Longanesi 10 Spett. Ufficio del Personale I-20100 Milano Società CA.RE.MA Italia	Spett. Superottica Ch.mo Prof. Luigi Rossi 50100 Firenze B.go Ognissanti 12 int. A
--	--	---

V Scrivi correttamente i seguenti indirizzi.

1. San Zulian 30100 Spett. Venezia Ditta Italvetro 223 Calle.
2. Spettabile dott.ssa Villani Direzione Via Roma 43 Vicenza 36100 Oreficerie Vicentine e p.c.
3. Cort. 31 Ing. Bianchi Società Industriale E.M.A. Spett. Piazza di Spagna att. 00100 Roma I- Italia.
4. Egr. Avv. Torti Mauro 50100 Firenze 2 Borgo Ognissanti
5. Potenza Spettabile 9 Viale Repubblica Cooperativa Ecologica 85100.
6. Italdesign Prof.ssa Luisa Bini Via 11 Ufficio Sviluppo Cort. att. Ditta S. Pietro 86170 Isernia.

Soluzioni:

1. Spett. Ditta Italvetro - Calle San Zulian 223 - 30100 Venezia; 2. Spettabile Direzione Oreficerie Vicentine - Via Roma 43 - 36100 Vicenza - e, p.c. dott.ssa Villani; 3. Cort. att. Ing. Bianchi - Spett. Società Industriale E.M.A. - Piazza di Spagna 31 - I-00100 Roma - Italia; 4. Egr. Avv. Mauro Torti - Borgo Ognissanti 2 - 50100 Firenze; 5. Spettabile Cooperativa Ecologica - Viale Repubblica 9 - 85100 Potenza; 6. Cort. att. Prof.ssa Luisa Bini - Ditta Italdesign - Via S. Pietro 11 - 86170 Isernia.





Studia questi esempi.

A.

FORMULA INIZIALE		
LETTERA INDIRIZZATA A: UN UOMO	Egregio	Signore, Ingegnere, dott. Battaglino,
UNA DONNA	Gentile Egregia	Signora, prof.ssa Marini, Dottoressa,
UNA AZIENDA	Spettabile	Ditta, A.M.A.T.,
VARIE PERSONE	Pregiatissimi	Signori,
UNA PERSONA CHE SI CONOSCE BENE (LETTERA INFORMALE)	Mio caro Sig. Naselli, Cara Signora Frajese, Caro Renzo, Cara Lucia,	

B.

CORPO CENTRALE DELLA LETTERA (1 A) - USO DEI PRONOMI PERSONALI (con iniziale maiuscola)		
LETTERA COMMERCIALE INDIRIZZATA A:	PRONOME PERSONALE SOGGETTO	PRONOME PERSONALE COMPLEMENTO OGGETTO DIRETTO E INDIRETTO
UNA AZIENDA	2ª pers. plurale	
	Voi <i>Abbiamo ricevuto il fax con il quale Voi ci informate che...</i>	Vi <i>Vi preghiamo di confermare la prenotazione Vi confermiamo che la merce è stata inviata il...</i>
UNA PERSONA	3ª pers. singolare	
	Lei <i>Qualora Lei richiedesse uno sconto...</i>	La <i>Una nostra agente La incontrerà il mese prossimo...</i> Le <i>Una nostra agente Le farà visita il mese prossimo...</i>
CORPO CENTRALE DELLA LETTERA (1 B) - USO DI AGGETTIVI E PRONOMI POSSESSIVI (con iniziale maiuscola)		
	2ª pers. plurale	3ª pers. singolare
UNA AZIENDA	Vostro / Vostra / Vostri / Vostre <i>Vi ringraziamo del Vostro ordine del... Vogliate farci pervenire i Vostri articoli...</i>	
UNA PERSONA		Suo / Sua / Suoi / Sue <i>Come da Sua richiesta del... In osservanza alle Sue disposizioni ...</i>



C.

FRASE DI CHIUSURA (1 A) - LETTERA FORMALE				
FORMULA INIZIALE	SALUTI COME PARAGRAFO INDIPENDENTE	SALUTI COME PARTE DELL'ULTIMO PARAGRAFO		
Spett. Ditta,	Distinti saluti <i>Distinti saluti.</i> <i>Gradite distinti saluti.</i> <i>Gradite i nostri più distinti saluti.</i>	... (e) <i>distintamente</i>	Vi	<i>saluto.</i> <i>salutiamo.</i>
		... (e) <i>porgo</i> <i>porgiamo</i>	(i più) <i>distinti saluti.</i>	
	Cordiali saluti <i>Cordiali saluti.</i> <i>Gradite i nostri più cordiali saluti.</i>	... (e) <i>cordialmente</i>	Vi	<i>saluto.</i> <i>salutiamo</i>
		... (e) <i>porgo</i> <i>porgiamo</i>	(i più) <i>cordiali saluti</i>	
	Migliori saluti <i>Con i migliori saluti.</i> <i>Gradite i nostri migliori saluti.</i>	... (e) <i>porgo</i> <i>porgiamo</i>	(i) <i>migliori saluti.</i>	
FRASE DI CHIUSURA (1 B) - LETTERA INFORMALE				
Egr. Sig. Rossi, Gentile Sig.ra Bianchi,	SALUTI COME PARAGRAFO INDIPENDENTE	SALUTI COME PARTE DELL'ULTIMO PARAGRAFO		
	(<i>Distinti saluti.</i>) (non si usa molto) <i>Gradisca i miei / i nostri più distinti saluti.</i>	... (e) <i>distintamente</i>	La	<i>saluto.</i> <i>salutiamo.</i>
	<i>Cordiali saluti.</i> <i>Gradisca i miei / i nostri più cordiali saluti.</i>	... (e) <i>cordialmente</i>	La	<i>saluto.</i> <i>salutiamo</i>
	<i>Gradisca i miei / i nostri migliori saluti.</i>	... (e) <i>porgo</i> <i>porgiamo</i>	(i) <i>migliori saluti.</i>	

FRASE DI CHIUSURA (2) - SALUTARE RESTANDO IN ATTESA DI RISPOSTA				
FORMULA INIZIALE	SALUTI COME PARAGRAFO INDIPENDENTE			
Spett. Ditta,	Gradite, frattanto,	(i nostri più)	distinti saluti.	
		i (nostri)	cordiali saluti.	
Egr. Sig. Rossi, Gentile Sig.ra Bianchi,	Gradisca, frattanto,	(i miei più)	migliori saluti	
		i (miei)	distinti saluti.	
			cordiali saluti.	
			migliori saluti.	
SALUTI COME PARTE DELL'ULTIMO PARAGRAFO				
Spett. Ditta,	... e frattanto	Vi	saluto	distintamente.
Egr. Sig. Rossi, Gentile Sig.ra Bianchi,		La	salutiamo	cordialmente.

FRASE DI CHIUSURA (3) - COGLIERE L'OCCASIONE PER...						
FORMULA INIZIALE	SALUTI COME PARTE DELL'ULTIMO PARAGRAFO					
Spett. Ditta,	...colgo	l'occasione per	porgerVi	i miei i nostri	più	distinti saluti
	...cogliamo					cordiali saluti
	... (e) con l'occasione		porgo porgiamo		migliori saluti	
Egr. Sig. Rossi, Gentile Sig.ra Bianchi,	...colgo	l'occasione per	porgerLe			
	...cogliamo					



FRASE DI CHIUSURA (4) - PORGERE / PREGARE DI GRADIRE...				
FORMULA INIZIALE		SALUTI COME PARTE DELL'ULTIMO PARAGRAFO		
Spett. Ditta,	... (e) Vi porgo		(i miei più) (i nostri più)	distinti saluti. cordiali saluti.
	... (e) Vi porgiamo			
	... (e) Vi prego di	gradire		
Egr. Sig. Rossi, Gentile Sig.ra Bianchi,	... (e) Vi preghiamo di			
	... (e) Le porgo			
	... (e) Le porgiamo			
	... (e) La prego di		i (miei) i (nostri)	migliori saluti
	... (e) La preghiamo di			

V In base ai destinatari e alle motivazioni indicate usa la formula iniziale e frase di chiusura appropriate.

Es.: (Ditta Roversi S.p.A. – reclamo)

Spett. Ditta Roversi ...testo della lettera... Distinti saluti .

1. (Sig. Massimo Carloni, Ditta Marelli & C. – conferma di ordine)

_____ ...testo della lettera... _____ .

2. (Dott.ssa Donata Canozzi – invio del pagamento)

_____ ...testo della lettera... _____ .

3. (Assicurazioni Sea&Air – richiesta di tariffe di nolo)

_____ ...testo della lettera... _____ .

4. (Prof.ssa Elisabetta Franconi – reclamo)

_____ ...testo della lettera... _____ .

5. (A & P S.r.l. – richiesta di campioni)

_____ ...testo della lettera... _____ .

V Riordina le parole elencate qui di seguito in ordine casuale, all'interno delle seguenti frasi di chiusura:

1. I nostri migliori del Suo gradito ordine, con l'occasione ringraziandoLa porgiamo saluti.
2. Mie cordiali gradite, frattanto, saluti i più.
3. L'occasione cordiali con saluti porgiamo.
4. Suo saluti in attesa riscontro, porgo cortese distinti di.
5. Auguriamo in attesa ci la merce sia e Cordiali saluti. che di Vs. gradimento restiamo del Vs. ordine.
6. La prego distinti ringraziandoLa di gradire i miei più dell'attenzione, saluti.

Soluzioni: 1. RingraziandoLa del Suo gradito ordine, con l'occasione porgiamo i nostri migliori saluti. 2. Gradite, frattanto, i miei più cordiali saluti. 3. Con l'occasione porgiamo cordiali saluti. 4. In attesa di Suo cortese riscontro, porgo distinti saluti. 5. Ci auguriamo che la merce sia di Vs. gradimento e restiamo in attesa del Vs. ordine. Cordiali saluti. 6. RingraziandoLa dell'attenzione, La prego di gradire i miei più distinti saluti.

FIRMA E QUALIFICHE		
TITOLO	Il nominativo può essere preceduto da un titolo professionale	<i>Loriana Nieddu</i> Rag. Loriana Nieddu
MANSIONE	La firma può anche indicare la mansione di chi scrive	<i>Loriana Nieddu</i> Loriana Nieddu Direzione Vendite
SOSTITUTO	se la lettera è firmata da una persona diversa, ad es. un segretario, si scrive "p." (per) davanti alla qualifica	<i>Gabriele Barbagli</i> Gabriele Barbagli p. LA DIREZIONE VENDITE

Ci sono vari modi di elencare gli allegati:

ALLEGATI		
Allegati	2 allegati	Allegato 1: Bilancio 2011 Allegato 2: Bilancio consuntivo 2012



Crea le sigle in base ai dati qui elencati:

1. Lettera della sig.ra Chen Li Hua, digitata da Carlo Rossi. _____
2. Lettera dell'avvocato Giulio Vincenzi, digitata da Laura Zambon: _____