

Come parlare.  
Come scrivere.



**Guida linguistica.**

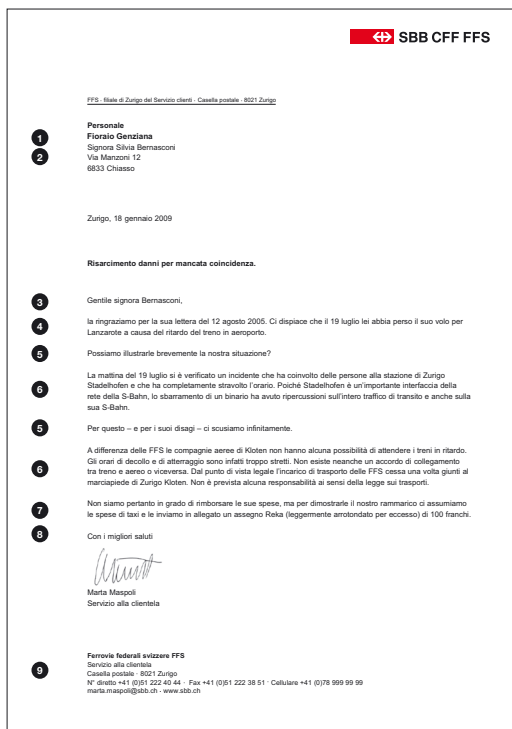
## Indice.

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Le nostre espressioni</b>	<b>4</b>
<b>La sfera orale</b>	<b>5</b>
Nel colloquio diretto	
Al telefono	
Sul Combox	
Negli annunci	
<b>Il nostro stile di scrittura</b>	<b>8</b>
Comprensibile	
Gentile	
Personale	
<b>Uso nel lavoro quotidiano</b>	<b>14</b>
Lettera modello	
E-mail modello	
Comunicazioni mediante SMS	
Presentazioni	
Riunioni	
Confidenzialità	
<b>Ortografia</b>	<b>24</b>
Abbreviazioni	
Indirizzi	
Termini stranieri	
Cifre e numeri	
<b>Le nostre regole interne</b>	<b>31</b>
I nostri marchi	
Aspetti legali	
Nomi di città	
Opere di consultazione	34

# Uso nel lavoro quotidiano.

Dall'indirizzo alla firma.

## Come scrivere una lettera.



I requisiti formali quali la dimensione dei caratteri la presentazione dei testi sono predefiniti nei modelli OPUS. Avete a disposizione i seguenti modelli Word:

- Lettera breve      → Neutrale verticale
- Lettera              → Neutrale orizzontale
- Fax                    → Verbale
- Memorandum/      → Modello di rapporto
- Informazione

1 Il nome della ditta appare prima del nome della persona. Se la posta dovrà essere aperta soltanto dalla persona a cui è stata indirizzata, al di sopra dell'indirizzo scriviamo **Personale**.

2 I nomi li scriviamo sempre per esteso. **Silvia Bernasconi** e non: **S. Bernasconi**

3 L'appellativo è predefinito: **Egregio signor Storelli, Gentile signora Bernasconi,**

In caso di persona a cui diamo del tu: **Cara Silvia, Caro Fabio,**

Per le lettere ufficiali destinate a persone a cui diamo del tu utilizziamo l'appellativo predefinito: **Egregio signor Storelli, Gentile signora Bernasconi,** seguito dall'aggiunta a mano: **Cara Silvia, Caro Fabio,**

4 L'introduzione riassume quanto è avvenuto prima.

5 Contatto diretto: da persona a persona.

6 La signora Maspoli riassume le informazioni di Zurigo e del reparto legale in due paragrafi.

7 Alla fine viene riportata una chiara dichiarazione impegnativa, ma che grazie all'approccio accondiscendente risulta gentile e personale.

8 La formula di saluto è predefinita e viene precisata riportando il nome del reparto. **Con i migliori saluti**

9 Il nostro mittente è predefinito nei modelli.

## Ma devo sempre scrivere *Gentile signora Tal dei tali*?

Le relazioni tra le FFS e il loro ambiente sono varie come le persone stesse. Se con il destinatario del testo usate un altro tipo di comunicazione, potete continuare a rivolgervi a lui a modo vostro.

Se non siete sicuri, vi invitiamo a scegliere le formule predefinite.

È possibile riportare i messaggi pubblicitari delle FFS nelle lettere e nelle e-mail previo accordo con la Gestione del marchio.

In questa maschera inseriamo il o la superiore che apporrà la seconda firma. I superiori firmano a sinistra, i collaboratori a destra. In questa maschera abbiamo inoltre la possibilità di classificare la nostra corrispondenza: interna o esterna, confidenziale, FFS o FFS Cargo, personale, raccomandata, espressa...

### Come comunicare mediante SMS e handheld.

Un SMS corrisponde piuttosto a una notifica o a un annuncio e non segue le regole della corrispondenza. L'appellativo e la formula di saluto possono essere inviati in forma abbreviata.

I messaggi che scambiamo mediante handheld si scrivono come SMS, possono tuttavia contenere oltre 160 caratteri. È possibile allegarvi anche dei file (attachment, vedi regole complementari pag. 19), come per una e-mail.



### Tre regole d'oro.

- Formuliamo la nostra richiesta in modo chiaro, facendo preferibilmente ricorso a una domanda chiusa (a cui è possibile rispondere soltanto sì o no)
- Usiamo abbreviazioni, anche per le formule di saluto.
- Assicuriamo la nostra raggiungibilità.

### Tre regole complementari per handheld.

- Nella riga dell'oggetto scriviamo un breve riassunto del contenuto.
- Se possibile evitiamo di allegare dei file perché poco leggibili a causa delle ridotte dimensioni dello schermo.
- Se tuttavia il messaggio contiene un file allegato, scriviamo le principali informazioni nel testo dell'e-mail.



## Ortografia.

Ci atteniamo alle opere di consultazione.

Leggete il vostro testo, possibilmente ad alta voce, oppure passatelo alla vostra collega o al vostro collega. In caso di dubbi vi consigliamo di consultare la versione aggiornata di una delle opere riportate a pagina 34.

### Abbreviazioni.

Utilizziamo solo abbreviazioni universalmente note come PC oppure RSI. Le altre abbreviazioni le spieghiamo quando le usiamo per la prima volta: abbonamento generale (AG).

Nei grafici, nelle tabelle e nelle descrizioni tecniche le abbreviazioni sono gradite, nel testo corrente no.

Grafico, tabella	Testo corrente
mio	milioni
20%	20 per cento
ad es.	ad esempio
CHF	franchi

Alcune abbreviazioni (come PC) sono diventate di uso comune anche per i testi correnti.

Utilizziamo le abbreviazioni internazionali per unità di misura, valute, ecc.

<b>m</b>	metro
<b>s</b>	secondo
<b>CHF</b> (non Fr. o FrS.)	franchi (svizzeri)
<b>EUR</b> (non €)	euro
<b>DE, AT, FR, IT</b>	Germania, Austria, Francia, Italia (come l'abbreviazione finale degli indirizzi web)
<b>MB</b>	megabyte

Nei testi informativi scriviamo la parola *per cento* e la parola *franchi* per esteso. Per il testo di un'offerta promozionale o all'interno di tabelle utilizziamo il simbolo % e l'abbreviazione *CHF*.

Testo informativo	Offerta promozionale
Con il vostro metà-prezzo viaggiate in Svizzera usufruendo del 50 per cento di riduzione.	30% di riduzione sul viaggio in treno e sui servizi supplementari!
Per 150 franchi viaggiate in treno a metà prezzo per un anno intero.	Escursione giornaliera Losanna-Strasburgo a partire da CHF 71.–.

### Indirizzi.

Scriviamo prima il nome e poi il cognome. Come appellativo scegliamo Signor e Signora.

Giusto	Sbagliato
Gian Luca Bianchi	G.L. Bianchi
Via Manzoni 2	V. Manzoni 2
Signora	Signorina
Signor	Al Signor

Cantiere navale	
Dott.	I titoli come Prof. o Consigliere di Stato non li ripetiamo nel corpo della lettera.
Giuseppe Verdi	
Via La Traviata 3	La via la scriviamo per esteso.
1234 Opera	
Tel. +41 (0)12 345 67 89	
Fax +41 (0)12 345 67 99	
giusiverdi@traviata.ch	Non scriviamo «E-mail».
www.traviata.ch	Anche «Web» o «Internet» sono superflui.

### Esempio internazionale

Monsieur  
Charlot Champagne  
15, rue des Pommes  
16100 Cognac  
France

Scriviamo i paesi per esteso e non utilizziamo codici (FR, DE, IT).