

1.- La comunicació escrita en l'empresa.

És molt important que dins i fora de l'empresa hi hagi una bona comunicació.

Dins de l'empresa segons qui rep o iniciï el missatge, podem parlar de:

- .- comunicacions ascendents
- .- comunicacions descendents
- .- comunicacions horitzontals i laterals

I dins de tota organització apareixen dues formes de comunicació:

- .- formal
- .- informal

L'empresa, per la seva activitat mercantil, necessita relacionar-se, comunicar-se amb altres empreses privades i públiques, amb l'exterior.

En una primera fase, l'empresa s'ha de fer conèixer, després ha d'adquirir productes, vendre productes, fer-se responsable dels productes que ha venut, cobrar les vendes als clients i mantenir una relació amb l'entorn social i laboral.

La correspondència comercial és el sistema més comú en les seves relacions perquè les empreses duen a terme activitats mercantils.

En resum hi ha diferents motius que fan que la comunicació escrita externa sigui fonamental en el món empresarial. Una bona comunicació escrita:

- a).- proporciona imatge de l'empresa
- b).- es pot registrar, i per tant proporciona un document permanent dins l'empresa.
- c).- facilita la comprensió del missatge que es vol emetre i influeix en el bon funcionament de l'empresa

En una comunicació escrita podem transmetre un missatge

- .- positiu
- .- negatiu

Però el més important es que expressem realment el que volem dir, que el missatge que realment volem dir sigui entès pel destinatari.

Per això hem de ser conscients que per al bon funcionament de l'empresa necessitem escrits i tipus de documents diferents.

Algunes empreses o entitats utilitzen els anomenats llibres i manuals d'estil de comunicació escrita, que els ajuda a establir una imatge corporativa de l'empresa a través d'un document corporatiu.

El llibre o manual d'estil és un document d'ús intern, en el qual es recull un conjunt de normes que s'apliquen a la redacció i la presentació de documentació.

Els manuals d'estil pretenen homogeneïtzar el tractament que es dona a qualsevol document. En aquest manual d'estil es fa referència a:

- .- Format de paper
- .- Processador de text que cal utilitzar
- .- Format a utilitzar per a gràfics o quadres
- .- Portada
- .- Annexos
- .- Encapçalaments i peus de pàgina
- .- Títols i subtítols dels diferents apartats
- .- Interlineat, tipus de lletra, sagnats, tabulacions i alineació
- .- Formules de salutació i acomiadament
- .- Lliurament dels documents en arxius electrònics.
- .- ...

1.1.- Criteris generals de redacció

Com a principi general, la redacció administrativa ha de ser clara, rigorosa i concisa. Així, per aconseguir aquests propòsits cal partir d'una estructuració lògica del text en la qual, gràcies a la utilització de paràgrafs breus i separats, es diferenciïn els tres grans blocs d'informació: presentació, desenvolupament i conclusió.

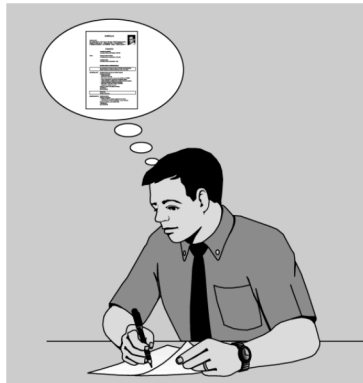
Abans de començar a redactar una carta cal seleccionar la informació que s'ha d'incloure. Un cop seleccionada la informació i organitzada en blocs homogenis,

cal triar els recursos de la llengua que faciliten la simplificació i la precisió de la redacció. Així, sempre que sigui possible, cal mantenir l'ordre lògic de la frase (subjecte- verb-complements), usar els mots o els termes adequats al nivell de precisió, i fer frases curtes i ben puntuades.

Com que la carta permet el tractament de diversos temes, la redacció és més flexible i, per tant, més complexa que la d'altres documents administratius. Els aspectes que cal tenir en compte són els següents:

- Adequació de la llengua al grau de formalitat, d'acord amb el tipus de relació que hi hagi entre els interlocutors. El grau de formalitat sempre es mourà entre un nivell respectuós i neutre, i un nivell cordial.
- Adequació al to general de la carta de les fórmules de salutació i de comiat, i del tractament personal que s'utilitza per adreçar-se al destinatari (vós/vostè/tu).
- Estructuració lògica del contingut de la carta per mitjà de paràgrafs breus i separats: introducció del motiu de la carta, exposició desenvolupada de fets, Comunicació empresarial i atenció al client 13 La correspondència a l'empresa arguments o consideracions, i conclusió a partir d'una síntesi, una petició, una proposta, etc.
- Claredat, precisió i concisió en l'expressió de les idees.
- El tractament personal ha de ser correcte. Pot ser el mateix que s'utilitza en el tracte personal amb el destinatari. En les cartes comercials, per expressar més proximitat es pot utilitzar el tu.
- L'emissor es pot expressar en:
 - primera persona del singular (jo): comunico, agraeixo, etc.;
 - primera persona del plural (nosaltres): comuniquem, agraiïm, etc. Té un cert valor de modèstia i representa la globalitat de la institució o de la unitat des d'on s'escriu.
- Del destinatari es pot parlar en:
 - segona persona del plural (vós): rebreu, vau comunicar, etc.;
 - tercera persona del singular (vostè): rebrà, va comunicar, etc.;
- segona persona del singular (tu): rebràs, vas comunicar, etc. Només és adequat en casos de gran amistat i confiança mútua.

Els destinataris d'una carta poden ser tant particulars com institucions o organitzacions. Aquests destinataris es poden identificar de una manera completa o reduïda. Quan els destinataris s'identifiquen de manera completa, la informació és la mateixa que apareix en una adreça d'un sobre i és convenient que ocupi cinc línies com a màxim; si s'utilitzen sobres amb finestra, es pot col·locar en el marge esquerre o en el marge dret, d'acord amb la situació de la finestreta. Quan per qüestió d'espai la informació es redueix al mínim que us permet identificar amb facilitat la persona destinatària, només s'hi fan constar el nom i el càrrec, o el nom i la localitat, normalment en el marge superior esquerre de la carta.



1.2 Parts de la carta comercial

La carta comercial té tres parts: encapçalament, cos i peu.

ENCAPÇALAMENT	Capçalera
	Dades del destinatari
	r/n r/v Assumpte
	Data
	Fórmula de salutació
COS	Introducció
	Cos
	Fórmula de comiat
PEU	Signatura Nom i cognoms Càrrec
	Postdata Annex

- L'encapçalament de la carta també es coneix com a capçalera. És la part més formal de tot el document. Ocupa l'espai superior del paper, i està formada, al seu torn, pels apartats següents: dades del remitent, dades del

destinatari, referències, assumpte, data (si no es posa en el peu) i fórmula de salutació.

- En el cos o nucli destaquen la introducció a l'idea, desenvolupament i conclusió final.
- En el peu tenim la data (si no es posa en l'encapçalament), fórmula de comiat, signatura i informacions addicionals.

Encapçalament

L'encapçalament és la part més formal del document; ha de ser fàcil de llegir i de recordar, i també ha de ser agradable a la vista. S'ha de veure clarament: la capçalera –qui envia el document (emissor)–, el destinatari –a qui s'envia (receptor)–, i les referències, –l'assumpte a tractar–:

La capçalera. Aquesta part d'un document conté les dades identificatives del remitent i n'aporta informació general. Se situa en la part superior del full, bé centrat, alineat amb el costat esquerre, o bé ocupant tota l'amplària del paper. A la capçalera hi podeu veure:

- el nom complet de l'empresa o organització, logotip o anagrama representatiu;
- una breu identificació de l'activitat empresarial;
- l'adreça completa: carrer, nombre, codi postal, població i província;
- els números de telèfon i telefax;
- altres dades d'interès com el NIF i l'apartat de correus.

A tenir en compte!

Si la carta va adreçada a una població, l'heu d'escriure en majúscules al costat del codi postal, i a continuació, en minúscules, la comarca, si és una població petita como és el cas en aquest exemple:

08980 SANT FELIU DE LLOBREGAT (Baix Llobregat)

El destinatari. Aquest apartat inclou el nom i els cognoms o la raó social de l'empresa destinatària de la carta amb l'adreça completa. Generalment, en els models de carta en què la capçalera està impresa, hi ha quatre guionets equidistant entre ells on podeu escriure les dades del destinatari. És molt útil en el cas dels sobres amb finestreta.

A tenir en compte!

Si la carta va adreçada a una persona determinada de l'empresa, primer heu d'escriure la raó social de l'empresa en l'altra ratlla, a/(a l'atenció de) seguit del nom i els cognoms de la persona que voleu que rebi la carta, tal como ho podeu veure a aquest exemple:

METAL·LÚRGICA DE L'OEST, SA

a/ Sra. Mercè Gràcia Ripoll c. Puigcerdà, 12. 17497 PORTBOU (Alt Empordà)

Les referències. Aquesta part dels documents serveix per identificar la procedència i a qui s'adrecen dels documents. Són codis formats per nombres i/o lletres. Normalment n'hi ha dues:

- La referència nostra (r/n:) que s'utilitza per indicar les inicials, el nom i el cognom de la persona que signa la carta i de la persona que la transcriu; Comunicació empresarial i atenció al client 16 La correspondència a l'empresa si l'empresa porta un registre de la correspondència, tot seguit la podreu anotar.
- La referència vostra (r/v:) que es fa servir en la resposta d'una carta, i s'hi indica la referència de la carta rebuda.

Exemple d'ús de les referències

L'empresa GHF envia una carta a l'empresa Riotur, SA i hi fa constar la seva referència, r/n: 4567. Quan l'empresa Riotur, SA respon amb una altra carta, hi fa constar les dues referències, r/n: SDE/rte i r/v: 4567.

Quan s'envia una carta, l'empresa emissora en consigna la referència. A l'hora de respondre, l'empresa receptora ha de fer constar en la carta de resposta la referència de la carta a la qual contesta i la referència pròpia. Hi ha diverses maneres de fer referències: numèriques, alfabètiques i alfanumèriques:

- En les referències numèriques, s'assigna a cada carta un número d'identificació correlatiu, normalment el de registre de la correspondència (per exemple, r/n: 4567).
- En les referències alfabètiques, s'escriuen les inicials del nom i dels cognoms de la persona que redacta el document (en majúscules) i, a continuació, les inicials de la persona que el mecanografia (en minúscules) (per exemple, r/n: MGA/dfj).

- Les referències alfanumèriques contenen les referències numèriques i les alfabètiques (per exemple, r/n:4567-MGA/dfj).
- L'assumpte és una descripció breu del motiu de la carta. Per exemple, la confirmació de la comanda o la reclamació de l'efecte impagat.
- La data ha de constar amb el format dia del mes, mes i any, per exemple: 15 de juny de 2003. També és habitual en els textos comercials que si la paraula data està impresa, s'escrigui en xifres: 15.06.03. La data en els escrits comercials se situava en l'encapçalament, però avui en dia es tendeix a posar-la en el peu.
- La salutació és una fórmula de cortesia que es troba just abans del text. Si la carta va adreçada a una persona o a un grup de persones destacades socialment o cultural, utilitzareu "distingit senyor", "distingida senyora", "distingits senyors" o "distingides senyores". Si teniu una certa relació d'amistat amb aquestes persones, podeu utilitzar "distingit amic" o "distingits amics", i "distingida amiga" o "distingides amigues".

El cos de la carta

A part dels criteris generals de redacció, convé recordar que, des del primer moment, cal definir el to de la relació entre els comunicants. Aquest to, que sempre s'ha de moure en un nivell de formalitat, pot ser solemne, respectuós o cordial.

Pel que fa als tractaments personals, cal distingir l'emissor del receptor. Per a l'emissor, podeu triar entre la primera persona del singular o la del plural. Si el to ha de ser més directe i personal, cal escriure en primera persona del singular.

Pel que fa al receptor, la forma preferent és el tractament de vós. El tractament de tu només és adequat en casos de gran amistat i confiança mútua. El cos de la carta està format per la introducció de la idea, desenvolupament de la idea i conclusió final.

- La introducció de la idea és important perquè cerca influir en l'interès del destinatari. El motiu d'aquest element dependrà de si som nosaltres els qui ens posem en contacte per demanar informació, o de si responem una carta que se'ns havia enviat anteriorment. En aquest últim cas, haurem de fer constar l'avís de recepció.
- El desenvolupament serveix per exposar la idea principal de manera clara. Heu de procurar que el plantejament sigui coherent, que les

idees estiguin ordenades, que la carta tracti d'un únic assumpte i que l'expressió sigui senzilla. Si voleu tractar diversos assumptes a la mateixa carta, els haureu d'introduir amb un títol.

- La conclusió final es la part en què tancareu el cos de la carta amb una frase que sigui el resum o la conseqüència lògica d'allò que s'ha expressat.

Entre les fórmules i recursos més habituals a l'hora introduir una carta podeu triar entre:

- *En resposta a la vostra carta...*
- *Hem rebut la vostra carta de...*
- *Com a resposta a la vostra carta del dia...*
- *La informació que sol·liciteu en la vostra carta...*
- *Confiem que les condicions que sol·liciteu en la vostra carta...*
- *Amb satisfacció un comuniquem...*
- *Us agrairíem que ens informéssiu...*
- *Sentim molt l'error..., i ens excusem...*
- *Segons la vostra carta del dia..., de referència...*

Pel que fa al desenvolupament de la carta i en la seva conclusió final podeu fer servir expressions d'aquest estil:

- *Ens ha causat una grata sorpresa...*
- *Esperem que ens disculpeu per...*

En el supòsit en què la persona que ha de signar una carta delegui aquesta funció a una altra persona per signar després de l'antesignatura, escriviu l'abreviatura p. a. (per autorització), p. p. (per poder) o p. o. (per ordre), segons el cas.

- *Ens dol no disposar de...*
- *Restem a la vostra disposició per a...*
- *Us manifestem el nostre desig de...*

- *És motiu de preocupació per a nosaltres...*
- *Per a qualsevol altra informació...*
- *Hem comprovat que el material rebut...*
- *No dubtem que l'assumpte es resoldrà...*
- *Considerem que és el nostre deure manifestar-vos...*

El Peu

El peu de la carta és la conclusió o part final de la carta, i consta de les parts següents: data (si no és a l'encapçalament), comiat, antesignatura i signatura.

- La data actualment es tendeix a posar al peu i no a l'encapçalament.
- El comiat ha de ser una frase curta. Els comiats més habituals són els següents:
 - Us saludem amb respecte,
 - Atentament,
 - Ben atentament,
 - Cordialment,
 - Una salutació cordial,
 - Ben cordialment,
 - Us saludem atentament,

La puntuació a les expressions de comiat

Hi ha algunes consideracions, però, sobre la puntuació a l'expressió de comiat que cal tenir presents. Si l'expressió de comiat no porta verb, s'ha de posar una coma al final. Per exemple: Atentament,

Si el verb està en primera persona del singular o de plural, cal posar un punt final. Per exemple: Us saludem atentament.

Si el verb que heu de fer servir està en tercera persona del singular o del plural, no s'ha de posar ni punt ni coma: Us saluda atentament Us saluden atentament

Quan s'espera una resposta, es poden fer servir frases com aquestes:

Tot esperant les vostres notícies, us saludem atentament.

Us donem les gràcies per endavant, i us saludem ben atentament.

- L'antesignatura permet indicar la raó social de l'empresa i el càrrec de la persona que signa. Aquestes dades també es poden incloure en la signatura.
- La signatura és l'espai reservat per a la rúbrica del responsable de la carta. Sota la signatura s'indica el nom i els cognoms de la persona que signa. El càrrec de qui firma s'escriu sota la signatura, si no l'heu posat a l'antesignatura. Fixeu-vos que si el càrrec va després de la raó social, s'hi afegeix l'article, masculí o femení, perquè heu de mirar de no utilitzar un llenguatge sexista, i si el càrrec va després del nom i cognoms de la persona que signa no cal posar-hi l'article.
- Les informacions addicionals. Són les informacions que no consten directament en el redactat de la carta. En podem diferenciar dues: l'annex i la postdata.
 - Annex. Hem d'escriure la paraula annex en la part inferior esquerra de la carta quan hi adjuntem documents, com ara lletres de canvi, fotocòpies d'impagaments, fullets, catàlegs, etc.
 - Postdata. La postdata té la funció d'afegir alguna cosa que no hem pensat d'incloure en el text de la carta. La situem en la part inferior esquerra després de la sigla PD. Es recomana no fer-la servir si no és estrictament necessari. Les cartes publicitàries acostumen a incloure postdates per cridar l'atenció sobre alguna cosa en concret.

1.3.- Característiques de la correspondència escrita

Sovint, quan llegim no podem entendre o comprendre què és el que es diu en una comunicació escrita, perquè es fan servir paraules massa tècniques, frases massa llargues, o bé perquè està redactat en un estil difícil d'entendre.

La nostra llengua disposa d'un vocabulari molt ric i de gran quantitat de recursos que ens poden ajudar en l'elaboració d'una carta. Hem de conèixer la correcta utilització de paraules i escriure-la adequadament.

A l'hora d'elaborar els diferents tipus d'escrits s'ha de tenir en compte:

- .- Les formes, les estructures i els continguts dels escrits (cartes, informes, certificats, ...)
- .- L'ortografia, la sintaxi i la puntuació per la qual cosa es recomana seguir les regles de l'Institut d'Estudis Catalans.

Hi ha una sèrie de normes escrites que caracteritzen la correspondència comercial, i que s'han de tenir en compte en la redacció de tot escrit. Són:

- .- fer servir poques paraules i que siguin d'ús comú
- .- escriure frases curtes i simples
- .- separar les frases amb els signes de puntuació adequats
- .- paraules que canvien de significat el escriure-les juntes o separades
- .- les paraules poden canviar de significat depenent de la seva ortografia
- .- utilitzar correctament les majúscules
- .- en alguns textos moltes vegades s'inclouen abreviatures, sigles i símbols d'ús corrent, amb l'objectiu d'economitzar l'espai i el temps
- .- vigilar la sintaxi i l'ortografia
- .- abans de redactar un escrit cal ordenar les dades:

Què vull dir?

A qui li ho vull dir?

Quin mitjà faré servir?

- .- abans d'enviar l'escrit, assegurar-se que expressa realment el que es vol dir.