

“Quousque tandem clickerai l’homepage nostra?”

Viaggio nel tempo e nello spazio: dalle arringhe di Cicerone nell’antica Roma all’ipertesto per internet.

di MARCO CONOTTER

In che modo è “cablata” la nostra azienda con il resto del pianeta? Quali sono i canali di interscambio delle informazioni col mondo esterno?

Come si muovono le notizie nella rete di relazioni nella quale siamo immersi?

Chi ha frequentato una delle due edizioni del corso di Business Writing (BW, la scrittura nel lavoro) a cura di Alessandro Lucchini certo si è posto queste domande. Anch’io l’ho fatto. E se chiudessimo la nostra azienda dentro una scatola ed analizzassimo come entrano ed escono le informazioni giungeremmo alla conclusione che sono sostanzialmente trasportate da tre vettori:

- con le parole tramite incontri personali,
- con le parole al telefono,
- con la scrittura, su lettere, fax, e-mail, siti internet, sms, ecc.

Volendo essere pignoli poi ci sono una miriade di altre forme comunicative: un lavoro fatto bene è un messaggio positivo, una consegna ritardata è un messaggio negativo, non comunicare crea fraintendimenti e così via.

Tornando alle principali, certamente di corsi sulla comunicazione verbale, non verbale e paraverbale se ne sono fatti e sentiti molti e sono certo che gestire una società nell’era della comunicazione e della relazione debba passare attraverso il miglioramento e l’affinamento continuo delle tecniche comunicative.

Anche per quanto riguarda la co-

municazione al telefono, l’acoglienza telefonica, il telemarketing, esiste una fiorente offerta di servizi formativi e di “installazione di centralini telefonici” in senso lato.

Ritengo invece che sul fronte della comunicazione scritta si sia fatto, e si stia facendo, molto meno, e che il corso proposto dal gruppo GI sia di grande efficacia. Non si parla di ortografia e grammatica, evidentemente una condicio sine qua non, bensì di strutturare il testo in funzione del tipo di comunicazione.

Scriveremmo in maniera uguale una lettera commerciale, un comunicato stampa, una relazione per un convegno, una lettera per riscuotere un credito oppure una newsletter o su un sito web? E se fosse una lettera d’amore?

Di più: fondamentale è definire contenuti e forma in base al messaggio da trasmettere ed al tipo di destinatario dell’informazione.

C’è modo e modo di dare una cattiva notizia, come è differente scrivere al direttore dell’associazione industriali o alla signora Maria.

Ecco che il corso BW in due giornate da proprio queste nozioni, con esempi, esercizi pratici individuali e di gruppo, con contributi video e con un “bonus” finale: un compact disc con circa trenta file formato .doc pronti all’uso ed i libri del relatore in formato .pdf che ci evitano il passaggio in libreria.

Due giorni nei quali siamo stati fra le colonne di marmo del sena-

to nell’antica Roma ed abbiamo ascoltato Cicerone nella requisitoria contro Catilina, viaggiato fino all’adimensionale ciberspazio di internet occupandoci di scrittura per il web ed ipertesto passando, con contributi video, nella filmografia moderna e contemporanea per carpire, capire ed utilizzare metafore, prosopopee, anacoluti, calembour, teaser.

Tecniche sorprendenti, anche le più semplici. Quando usare gli elenchi puntati e quando quelli numerati, come indurre il lettore all’azione, come rendere un testo meno noioso, come effettuare una sintesi dopo la prima stesura.

Così passiamo da: *Quando la vostra conferma sarà ricevuta, la spedizione del materiale verrà effettuata, alla più comprensibile: Spediremo il materiale quando riceveremo la vostra conferma solo cambiando la forma passiva con quella attiva, o da: Qualora l’interessato non rispettasse le regole sarebbe soggetto a espulsione dalla competizione alla nuova versione: Chi non rispetta le regole viene espulso dalla gara solo usando verbi con modi e tempi più semplici.*

Ogni volta che finisco un corso di formazione, o sono di ritorno da un convegno, una fiera, un seminario, mi pongo questa domanda: domani mattina potrò spendere quello che ho acquisito? In questo caso la risposta è sì: nozioni semplici, efficaci... da consumarsi preferibilmente entro la data di scadenza stampigliata sul fondo della nostra memoria.

