IL DOCUMENTO DELLA VOCE DEL BRAND

Da compilare una volta e caricare in un progetto di ChatGPT o di Claude, o in un Gem di Gemini. Nella seconda colonna un esempio su un'azienda inventata; la terza è per la tua.

1. CHI PARLA E A CHI

Campo	Esempio	La tua azienda
Chi siamo, in una riga	Produciamo scaffalature industriali su misura e le montiamo noi.	
Chi legge, in una riga	Il responsabile di magazzino o il titolare di un'azienda di logistica.	
Cosa deve fare dopo aver letto	Mandarci la pianta del magazzino per un preventivo.	
Tu o Lei	Lei nella prima mail, tu quando il cliente passa al tu.	

2. LA VOCE IN QUATTRO TRATTI (RESTA SEMPRE UGUALE)

Tratto	Cosa vuol dire	Il tuo
Diciamo i numeri	Carichi, tempi e misure scritti in cifre. Una promessa senza numero si toglie.	
Parliamo come in cantiere	Le parole del magazzino: pallet, campata, corsia. Il gergo del marketing resta fuori.	
Rispondiamo prima di presentarci	La prima frase risponde alla domanda del cliente. Chi siamo viene dopo.	
Siamo asciutti	Frasi corte, verbi attivi, un aggettivo quando serve davvero.	

3. IL TONO SULLE QUATTRO DIMENSIONI DI NIELSEN NORMAN GROUP

Dimensione (da 1 a 5)	Esempio	Il tuo valore
Formale ... colloquiale	2 su 5	
Serio ... divertente	1 su 5	
Rispettoso ... irriverente	1 su 5	
Sobrio ... entusiasta	2 su 5	

4. IL TONO CHE CAMBIA PER CANALE

Canale	Tono	Frase d'esempio
Sito	Sobrio, con i numeri in vista	Progettiamo lo scaffale sul carico che ci indica, pallet per pallet.
Mail a un cliente	Cordiale, una domanda sola	Le mando la pianta con le campate segnate: mi conferma le altezze?
Risposta a un reclamo	Calmo, prima il fatto poi il rimedio	Il ripiano è arrivato piegato. Il sostituto parte giovedì, lo montiamo noi.
LinkedIn	Un po' più colloquiale, sempre concreto	Ieri abbiamo chiuso un magazzino da 1.200 posti pallet in nove giorni.
Preventivo	Formale, ogni voce con il suo prezzo	Montaggio incluso, collaudo con verbale firmato, consegna in tre settimane.

5. COSA FARE, SCRITTO IN POSITIVO

Regola	Come si vede nel testo
Una frase, un'idea	Sotto le venti parole quando si può.
Un numero o una prova per ogni promessa	Tempi, carichi, certificati, recensioni con il link.
Il verbo attivo e chi fa la cosa	«Lo montiamo noi» al posto di «il montaggio viene effettuato».
Dire quello che c'è	Si scrive cosa facciamo, non cosa evitiamo.
Una sola azione alla fine	Mandare la pianta, chiamare, prenotare: una.

6. COSTRUTTI DA TOGLIERE IN RILETTURA

Costrutto	Come si riscrive
La lineetta lunga per aprire un inciso	Una virgola, o due frasi.
«Non è un prodotto, è una soluzione»	Si dice solo la seconda parte, con un fatto.
Tre aggettivi in fila («qualità, affidabilità e innovazione»)	Uno solo, con la prova accanto.
Le frasi che negano («non esitare a contattarci»)	La frase in positivo: «chiamaci al…».
Le aperture vuote («nel panorama di oggi…»)	Si parte dalla domanda del cliente.
Gli annunci («ecco cosa scoprirai»)	Si dice la cosa, senza annunciarla.
L'enfasi («ruolo cruciale», «fondamentale»)	Il fatto che rende la cosa importante.

7. TRE TESTI APPROVATI E UNO DA NON IMITARE

Canale	Il testo, incollato intero	Perché va bene (o perché no)

8. DOVE SI CARICA

Assistente	Dove mettere il documento
ChatGPT	Un progetto: il documento come file, le regole brevi nelle istruzioni del progetto, che valgono solo lì e prevalgono su quelle dell'account.
Claude	Un progetto con il documento caricato, oppure una skill «voce del brand» che si attiva anche fuori dal progetto.
Gemini	Un Gem: le regole nelle istruzioni, il documento aggiunto da Drive, che resta collegato alla versione più recente.

Non mettere nel documento dati personali di clienti né informazioni riservate. Le istruzioni personalizzate di ChatGPT possono essere usate per migliorare i modelli, salvo che tu lo disattivi. Ogni testo prodotto con il documento si rilegge prima di pubblicarlo: l'ultima parola resta a una persona.

La guida completa, con le fonti e un prima e dopo:
itria.io/tono-di-voce-brand-chatgpt

Documento costruito da Itria sulle quattro dimensioni del tono di Nielsen Norman Group e sulle pagine d'aiuto di OpenAI, Anthropic e Google, lette il 12 novembre 2026. Le funzioni degli assistenti cambiano spesso: ricontrolla dove si carica prima di usarlo.

Mattia Esposito lavora sul posizionamento delle aziende, con analisi di mercato per capire dove i concorrenti sono scoperti. Due righe su WhatsApp al 350 574 3578 o una mail a info@itria.io.