



E-LEARNING

Nivel 3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

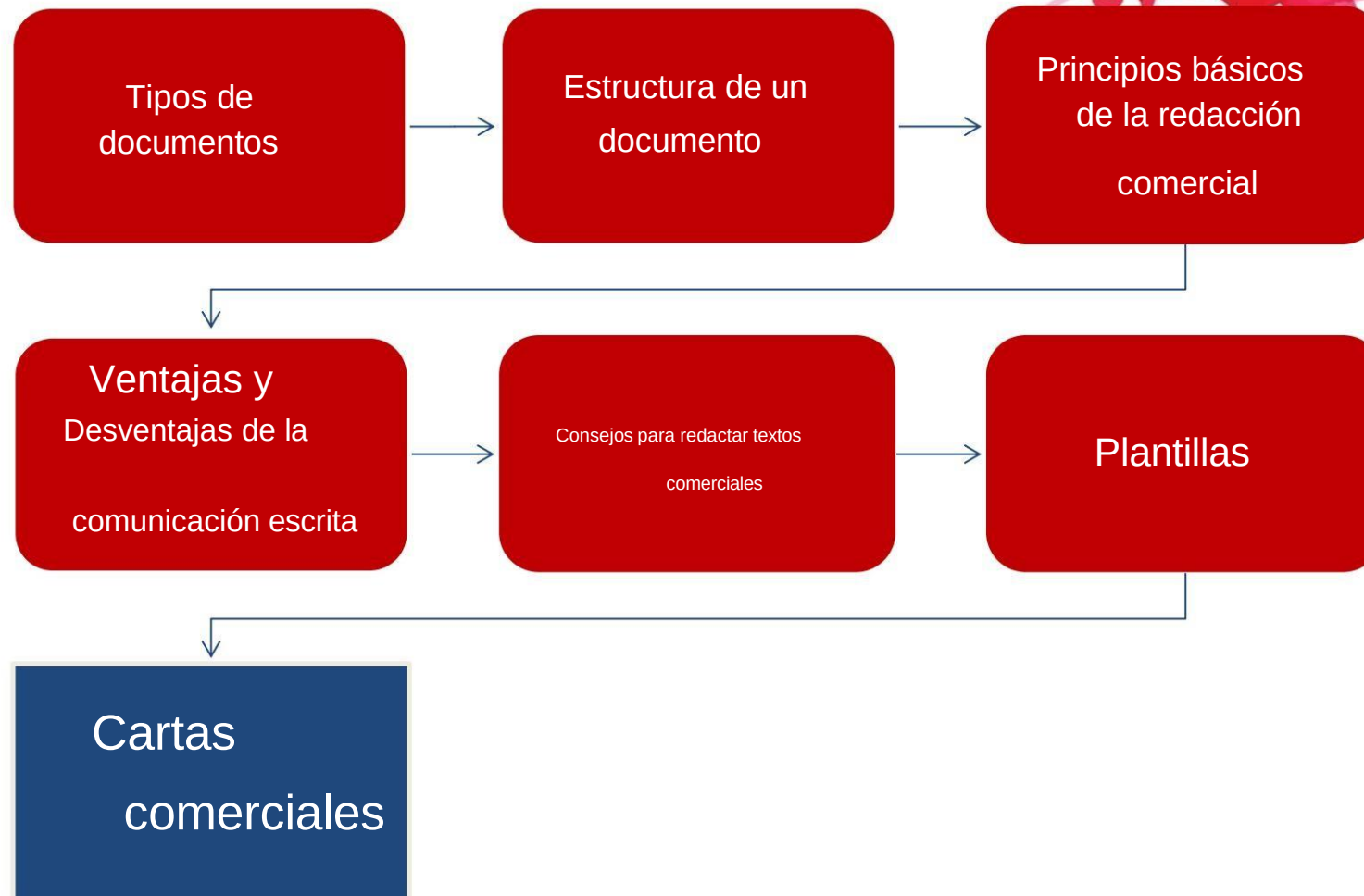
WA 4: Comunicación escrita

3.4 Utilizar habilidades de comunicación escrita para producir documentos rutinarios y no rutinarios – Redacción de informes: Parte A

- LO3.13: Demostrar la capacidad de recordar los principios fundamentales de eficaz formas de comunicación y demostrar competencia en la aplicación de estos principios de forma clara. y una forma eficaz de producir documentos rutinarios sencillos
- LO3.14: Demostrar la capacidad de producir una variedad de Documentos comerciales rutinarios (basados en plantillas predefinidas)
- LO3.15: Demostrar la capacidad de comunicarse por escrito en el entorno empresarial (utilizar términos comerciales, evitar la jerga, etc.)



Mapa de ruta



Diferentes tipos de documentos



Orden del día



Actas



Fax



Informe



Correos electrónicos



Carta



Existen varios tipos de documentos:

- Correo

- Correo

electrónico •

Fax • Actas •

Sitios

web • Anuncios

- Contratos • Boletines informativos

- Notas de prensa •

Notas •

SMS •

Carta de

Interés/Motivación •

Carta de queja • Carta
de agradecimiento

- Informe

Varios tipos de documentos

Actas

El registro escrito instantáneo de una reunión o audiencia. Por lo general, describen los eventos y debates de la reunión.

Notas

Una explicación sencilla de tareas, etc.

El

Servicio de Mensajes **Cortos** (SMS) es un componente del servicio de mensajería de texto de los sistemas de comunicación telefónicos, web o móviles , que utiliza protocolos de comunicaciones estandarizados.

Varios tipos de documentos

Cartas •

Carta de interés/motivación

Una carta de interés suele enviarse a posibles empleadores para expresar interés en una carrera en la organización.

También puede ser una carta enviada por un posible cliente que expresa interés en un servicio o producto específico. •

Carta de queja a) Las cartas de queja son una forma eficaz de expresar su insatisfacción con un servicio, un producto, etc. b) Son mejores que una queja verbal, ya que la palabra escrita siempre tiene más poder que una verbal.

Carta de agradecimiento

- Una carta de agradecimiento es una forma eficaz de expresar una actitud positiva hacia el cliente, tanto interno como externo.
- Una carta de agradecimiento puede ser:
 - Una tarjeta de cumpleaños
 - Una tarjeta de Navidad
 - Una carta después de una entrevista en la que quieres expresar tu entusiasmo.

Varios tipos de documentos

Fax

- La forma tradicional de enviar documentos de forma rápida y eficiente hasta hace poco.
- Sustituido gradualmente por el correo electrónico.

Memorándum

- Es una nota profesional que se utiliza habitualmente como forma de comunicación formal dentro de la empresa. Los memorandos permiten registrar eventos u observaciones sobre un tema o comunicar normas y reglamentos en el entorno de la empresa.

Varios tipos de documentos

Informes

- Presentar contenido destacado y enfocado a una audiencia específica.
- A menudo se utiliza para mostrar el resultado de una experimento, investigación o indagación.
- El público objetivo puede ser público o privado, un individuo o el público en general.
- Se utiliza en el gobierno, los negocios, la educación, la ciencia y otros campos.

Herramienta metodológica I



E-EUPA_LO_3.13_M_002
Comprensión de los tipos de documentos

Estructura de un documento

La estructura del texto se refiere a las formas en que los autores organizan la información en el texto.

1. Introducción

2. Tema principal

3. Epílogo/Conclusiones

Estructura de un documento

Introducción:

- el primer párrafo de un trabajo de investigación escrito, o lo primero que dice en una presentación oral
- En la comunicación escrita, la introducción: 1. capta la atención de su audiencia. 2. proporciona antecedentes sobre su tema. 3. desarrolla interés en su tema. 4. guía a su lector hacia su documento

Estructura de un documento

Cuerpo principal:

- En el cuerpo principal de un documento se presentan los argumentos sobre el tema que se está tratando.
- Dependiendo del tipo de documento puedes presentar datos o información para respaldar tus argumentos.
- Dependiendo del tipo de documento, puedes expresar tus creencias y sentimientos.
- En el tema principal encontrarás la idea completa del documento.

Epílogo/Conclusiones

- Generalmente una sección más corta de textos que cumple dos funciones:
 1. resumir y reunir las áreas principales cubiertas en el escrito, lo que podría llamarse "mirar hacia atrás" y
 2. dar un comentario o juicio final sobre esto.

El comentario final también puede incluir sugerencias para mejorar y especular sobre direcciones futuras.

Un documento bien escrito

Un documento bien escrito es
como la buena música: tiene el
ritmo adecuado.

Principios básicos de la redacción comercial

Cosas que debes tener en cuenta antes de empezar

- A quién va dirigida la información.
- Lo que necesitan saber.

Palabras

- Palabras simples.
- No más de una idea por oración.
- Ideas concretas.
- Utilice yo, nosotros, usted.
- Utilice el tiempo presente.
- No utilice jerga ni palabras largas y difíciles.
- Si debe utilizar una palabra difícil, explique lo que significa.

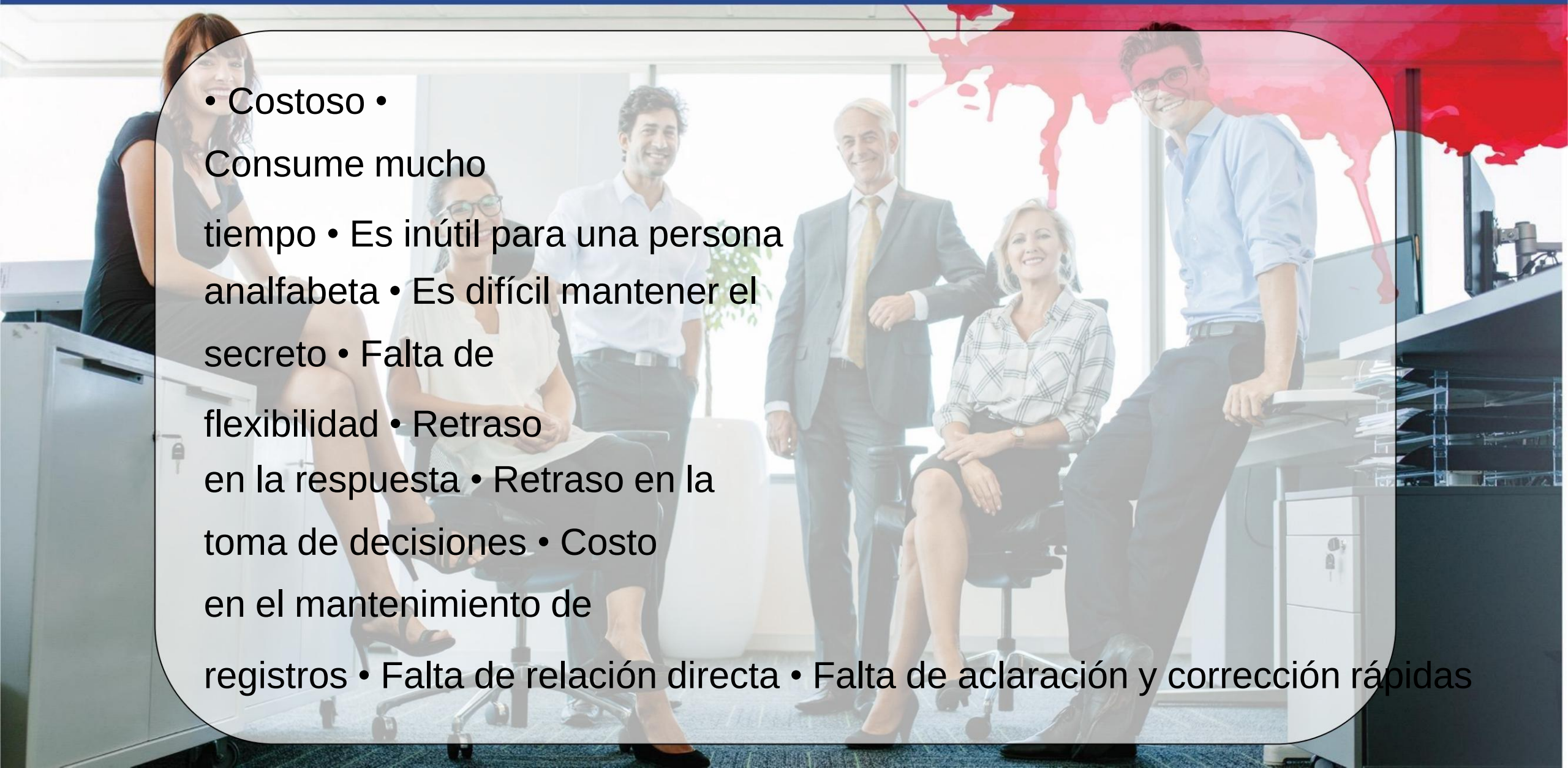
Ventajas de la comunicación escrita

- Fácil de leer.
- Visualmente atractivo.
- Conocimiento del tema.
- Respeto hacia el lector.
- Técnicas para manejar grandes conjuntos de datos con facilidad.
- Tono y palabras apropiados.
- ¿Quién es el receptor? ¿Qué tan formal o informal debe ser el documento?

Ventajas de la comunicación escrita

- Fácil de conservar
- Fácil presentación de material complejo
- Registro permanente
- Prevención de pérdida de tiempo y dinero
- Uso como referencia • Comunicación eficaz
- Información adecuada
- Menor posibilidad de distorsión

Desventajas de la comunicación escrita

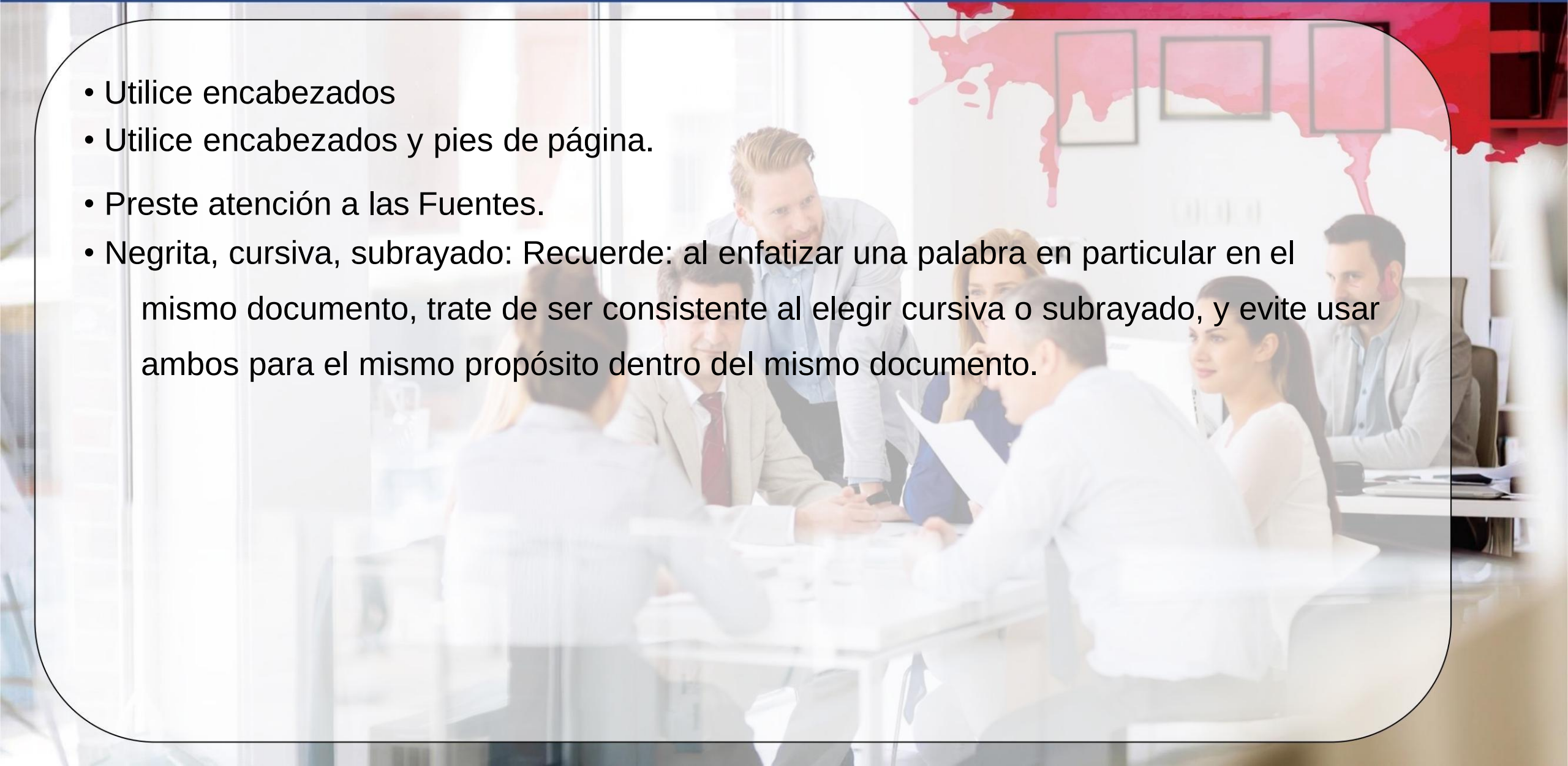
- 
- Costoso •
 - Consume mucho tiempo •
 - Es inútil para una persona analfabeta •
 - Es difícil mantener el secreto •
 - Falta de flexibilidad •
 - Retraso en la respuesta •
 - Retraso en la toma de decisiones •
 - Costo en el mantenimiento de registros •
 - Falta de relación directa •
 - Falta de aclaración y corrección rápidas

Fácil de leer

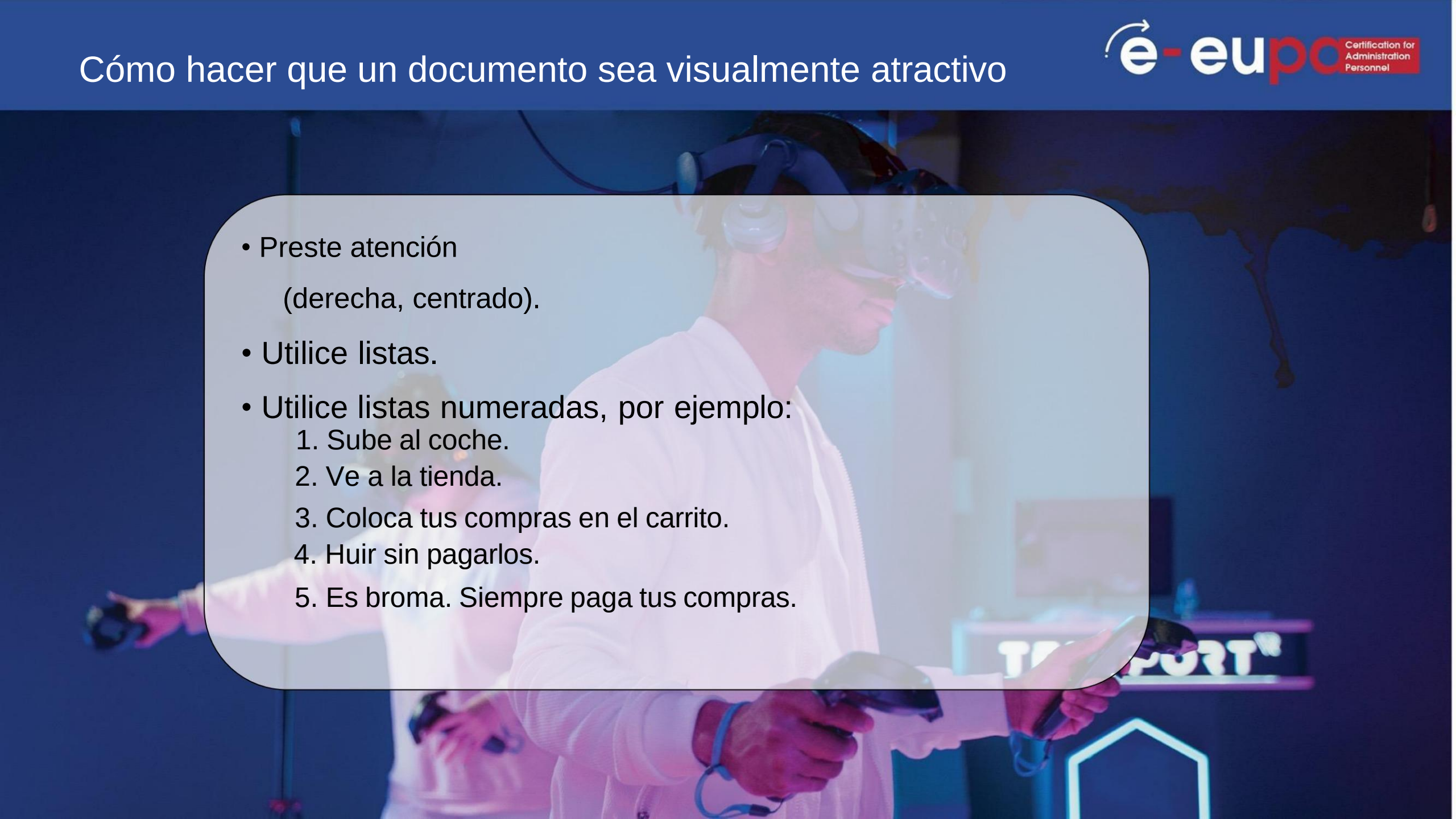
- Para que un documento sea fácil de leer es necesario proporcionar información escrita que sea más fácil de entender. Los documentos fáciles de leer tienen oraciones breves y sencillas y, a menudo, utilizan imágenes.
 - Un documento de fácil lectura incluye:
 - o Una estructura clara.
 - o Presentar la información de manera efectiva.
 - o Explicarle al lector lo que quieres decir.
 - o Utilizando palabras sencillas.
 - o Utilizando imágenes si es apropiado.
- Pregúntese siempre por qué debería interesarle al lector leer el documento, antes de escribir la información.

Cómo hacer que un documento sea visualmente atractivo

- Utilice encabezados
- Utilice encabezados y pies de página.
- Preste atención a las Fuentes.
- Negrita, cursiva, subrayado: Recuerde: al enfatizar una palabra en particular en el mismo documento, trate de ser consistente al elegir cursiva o subrayado, y evite usar ambos para el mismo propósito dentro del mismo documento.



Cómo hacer que un documento sea visualmente atractivo

- 
- Preste atención
(derecha, centrado).
 - Utilice listas.
 - Utilice listas numeradas, por ejemplo:
 1. Sube al coche.
 2. Ve a la tienda.
 3. Coloca tus compras en el carrito.
 4. Huir sin pagarlos.
 5. Es broma. Siempre paga tus compras.

- Sea exacto y preciso en su redacción.
- Siempre debe investigar sobre el tema escrito.

es Trabajas para un periódico local como asistente personal y tienes que encontrar escritores que sean expertos en el tema de la responsabilidad social corporativa.

- La mejor manera de realizar tu tarea es familiarizarte con el tema.
- Una manera fácil de comenzar es buscar en Google el significado de responsabilidad social corporativa .

Responsabilidad social.

Respetar al lector

Sea consciente de su audiencia y respete sus límites.

Trate de comprender sus:

- Necesidades.

- **Fondo.**

es Estás escribiendo una tarjeta de Navidad para tu director ejecutivo, que es mucho mayor que tú.

En este caso, tu redacción debe ser educada y formal.

Utilice diferentes técnicas para presentar diferentes tipos de información.

Documento normal

Para expresar ideas o sentimientos o argumentos.

A veces sólo se necesitan unas pocas palabras para expresar grandes sentimientos.



Utilice diferentes técnicas para presentar diferentes tipos de información.

Tablas

Un buen método para mostrar datos

	2012	2013	2014
Revenue	\$ 87,664,995	\$ 97,623,968	\$112,404,011
Employee	\$ 24,538,210	\$ 27,033,254	\$ 30,443,058
Operating lease	\$ 6,282,444	\$ 7,870,439	\$ 8,846,096
Utilities	\$ 2,966,408	\$ 3,362,529	\$ 3,506,816
Raw materials	\$ 35,888,018	\$ 37,970,315	\$ 42,697,103
Profit after tax	\$ 7,650,881	\$ 9,545,691	\$ 13,777,555
Current liabilities	\$ 13,671,383	\$ 16,466,529	\$ 18,022,994
Non current L	\$ 1,248,815	\$ 1,396,850	\$ 968,634
Total liabilities	\$ 14,920,198	\$ 17,863,379	\$ 18,991,628
Current assets	\$ 35,683,730	\$ 44,883,539	\$ 57,590,345
Non current A	\$ 11,469,076	\$ 12,667,007	\$ 13,419,204
Total assets	\$ 47,152,806	\$ 57,550,546	\$ 71,009,549
ROE	23.74	24.05	26.49
Profit/Revenue	8.73%	9.78%	12.26%
Revenue/Assets	1.86	1.70	1.58
Assets/Equities	1.46	1.45	1.37
C bank borrowings	\$ 106,488	\$ 110,943	\$ 116,412
NC bank borrowings	\$ 870,178	\$ 771,599	\$ 674,582
Total bank borrowings	\$ 976,666	\$ 882,542	\$ 790,994
Net cash from ops	\$ 10,121,169	\$ 12,859,340	\$ 16,330,112
PPE investments	\$ (5,628,006)	\$ (2,702,475)	\$ (3,558,494)
FCF	\$ 4,493,163	\$ 10,156,865	\$ 12,771,618
FCF/equity	13.9%	25.6%	24.6%
FCF/revenue	5.1%	10.4%	11.4%

€ (mil)	2007	2008	2009
Gross revenue/sales	17,542	17,063	17,473
Operating/trading income	2,568	3,449	2,578
Net income	1,948	2,656	1,792
Shareholders' equity	11,560	13,619	13,598
Long-term debt	2,507	2,583	2,742
Market capitalisation	36,330	59,759	45,609
Employees (number)	67,662	63,358	64,643

Who we represent ?	
To whom?	
Our strength?	
Customer needs?	
Loyal customer?	
How we can keep the customer satisfied ?	

Utilice diferentes técnicas para presentar diferentes tipos de información.

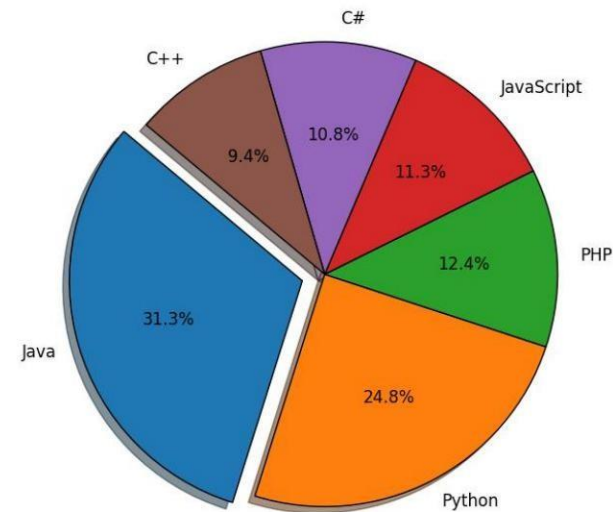
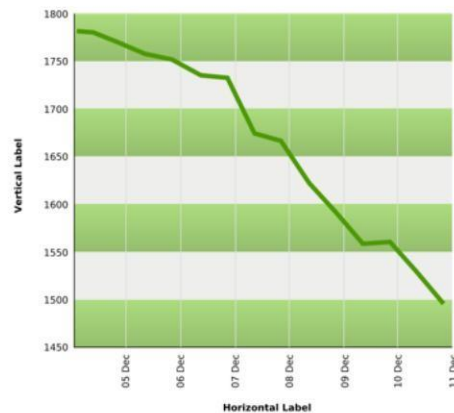
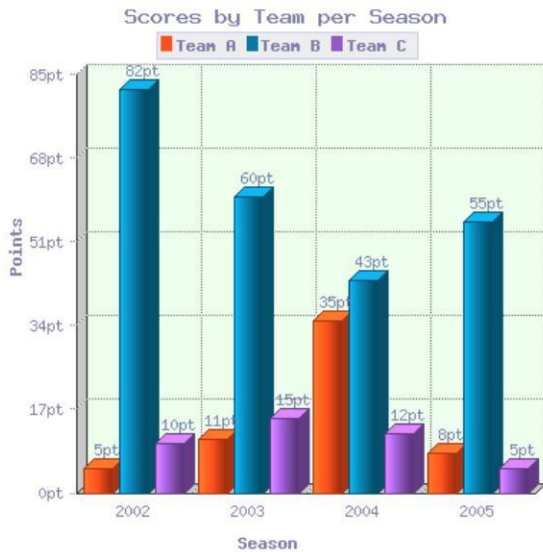
Gráficos/Cuadros/Infografías

Especialmente cuando se trabaja con grandes cantidades o análisis de datos: •

Fáciles de leer. •

Visualmente atractivos. •

Maneje grandes conjuntos de datos fácilmente usando íconos con teclas.



Utilice diferentes técnicas para presentar diferentes tipos de información.

Fotos

- Para hacer que un documento sea más

Atractivo

- Fácil de leer.

- Visualmente atractivo.

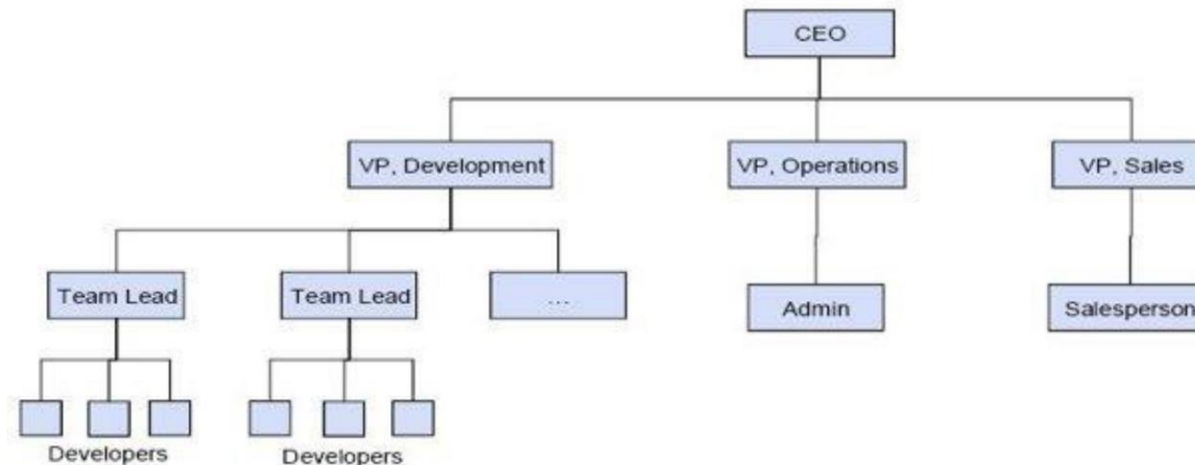
- Para mostrar algo (por ejemplo,

Utilice diferentes técnicas para presentar diferentes tipos de información.

Diagramas

Para hacer que una estructura compleja sea fácil de entender. Por ejemplo, organigrama.

Traditional Org Chart



¡La audiencia es importante!

¿Es tu jefe?

Tono de escritura formal.

¿Tus colegas?

Un tono profesional pero menos formal es apropiado.

¿Tus amigos?

Tono de escritura informal.

¿Un extraño?

Tono de escritura formal.

¿Un servicio público?

Tono de escritura formal.

Sea asertivo y directo.

Sea asertivo y directo al escribir sus textos comerciales. Los clientes y los clientes potenciales desconfían de los escritores evasivos.

Evite los prejuicios de género. • Evite los sustantivos y pronombres con prejuicios de género en sus escritos comerciales. • Es más apropiado y "políticamente correcto" utilizar palabras neutrales en cuanto al género.

p. ej., "presidente" en lugar de "presidente"; "humanidad" en lugar de "hombre"; "él/ella" en lugar de "él" cuando se hace referencia a ambos géneros, o cambiar a la forma plural "ellos".

- Los sustantivos y pronombres neutrales en cuanto al género hacen que todos se sientan incluidos.

Evite el uso de jerga y palabras de moda.

Evite el uso de jerga (escritura técnica altamente especializada) o palabras de moda (palabras elegantes y modernas utilizadas principalmente para impresionar a los legos) en sus escritos comerciales.

Correspondencia con clientes extranjeros.

La correspondencia comercial con clientes extranjeros requiere mucho cuidado. Exprésese en términos breves, sencillos y concisos.

- Menos es más
- Escriba una vez, revise dos veces.
- Preste especial atención a los nombres, títulos y géneros.
- Guarde plantillas.
- Sea profesional.

Las 5 W (y la H)

¿Qué?

¿Dónde?

¿Por qué?

¿Cuándo?

¿Quién?

¿Cómo? **Llamada a la acción.**

No les des demasiadas opciones. ¿Qué beneficios obtendrán tus lectores?

Uso de palabras “mágicas”

Una serie de palabras y frases que pueden ayudarte a expresar tu opinión de forma eficaz y eficiente y al mismo tiempo promover tu imagen como profesional.

Cómo se ven - Palabras "mágicas" comunes

Servicio al cliente
Orientado al cliente
Visión
Positivo
Estrategia
Comunicación
Competitividad
Balance
Beneficio
Organizado
Servicio
Exitoso
Interesante

Único
Calidad
Cantidad
Popular
Fantástico
Seguro
Secreto
Dinámica
Personal
Profesional
Práctico
Útil
Líder

Orden del día

Ventaja

Beneficio

Calcular

Desarrollar

Estimar

Incentivo

Invertir

Mantener

Negociar

Objetivo

Participar

Proceso

Cronograma

Estructura

Objetivo

Gracias



words
have
power

El uso de plantillas de documentos

Plantillas de documentos

Puntos de partida útiles para documentos estándar porque puede presentarlos con diseño, gráficos y texto.

Por ejemplo, si prepara una revista mensual, puede crear una plantilla que contenga el diseño de una edición típica, incluidas cuadrículas, páginas maestras, marcos de marcador de posición, capas y cualquier gráfico o texto estándar.

¿Por qué utilizar una plantilla?

Estandarización y consistencia en la oficina en:

- La estructura.
- Las tipografías.

- El uso de logotipos.

Algunas plantillas están preparadas para su uso por parte de distintos programas (por ejemplo, Microsoft Word) o las empresas desarrollan las suyas propias.

Plantilla: Carta de disculpa

[Su nombre]

[Dirección de la calle]

[Ciudad, Código Postal ST]

16 de octubre de 2023

[Nombre del destinatario]

[Título]

[Nombre de empresa]

[Dirección de la calle]

[Ciudad, Código Postal ST]

Estimado [nombre del destinatario]:

Lamento saber que nuestra tela para tapicería no se está desgastando como debería. Solo hemos recibido elogios sobre esta línea de materiales, por lo que yo también estoy desconcertado.

Nuestro gerente de ventas de la Costa Oeste se comunicará con usted en los próximos días. Me gustaría que ella vaya a su oficina para inspeccionar los muebles de primera mano. Al mismo tiempo, tenga a mano una copia de su factura original y el nombre de su proveedor.

Respaldamos nuestra postura y queremos resolver esta situación rápidamente. Le mantendremos informado a medida que avance nuestra investigación.

Atentamente,

[Su nombre]

[Título]



MONTHLY NEWSLETTER

JANUARY 2030 / VOL. 001



Creative Business Idea for Better Future

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

TOP NEWS

Business Idea the
Better Future

Idea for Better on
Future

Newsletter for
Future

Business Title for
Better

Your way to success

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

Idea for Better Futur

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis



Project Report 2025

Monthly Report

Project Information:

Project Name:

Project Handler:

Employee	Employee ID	Date	Project	Price	Qty	Total

Name

Signature

Date



Mr. James Restovino
Crystal Cleaning Inc.
433 West Virginia Avenue
Albany, NY 56890

September 31, 2023

Dear Mr. James Restovino,

This letter is to inform you that as of January 1, 2023, we will no longer be using your cleaning services for our hotel chain. Please accept this letter as the official advanced notification specified in our contract.

We are terminating our contract due to a major change in our business strategy. Although I am pleased with Crystal Cleaning's service, this change is necessary for us in light of the direction we are moving in.

We recognize that you have been our go-to cleaning company for the past three years. We appreciate your high standards and attention to detail. We expect to maintain the bar your organization has set as we move forward.

Thank you, and if you have any questions regarding this contract termination letter, please call me at **518-505-5587**.

Sincerely,



Meena Massan
Morocco Hotel Group
Business Development Manager
518-915-7889



Algunos puntos clave para escribir una carta comercial bien estructurada

1. Nombre y dirección de la
organización

2. Fecha de emisión

3. Introducción

4. Asunto de la carta

5. Parte principal

6. Firma



Algunos puntos clave para escribir una carta comercial estructurada

Incluye: El
nombre de la organización, es
decir, MMC Ltd.
La dirección
es decir, 16, Imvrou Str.
El código postal
ie 1050 La
ciudad/pueblo ie
Nicosia El
país ie Chipre

Algunos puntos clave para escribir una carta comercial bien estructurada

Día/Mes/Año

14/12/2023

O

Mes/Día/Año, es
decir, 14/12/2023

Algunos puntos clave para escribir una carta comercial estructurada

Empezar con:

'Estimado señor/señora'

Cerrar con:

'Atentamente'

'Tuyo sinceramente'

Ser Preciso, educado
y
informativo.

Podrías utilizar un cuadro de asunto que proporcione al lector una breve introducción sobre de qué trata el documento.

Tenga cuidado con los errores ortográficos.
Tenga cuidado con los receptores.

Algunos puntos clave para escribir una carta comercial bien estructurada

Cuerpo principal

Análisis y discusión del tema o asunto. Cuando la tarea consiste en discutir un tema determinado, el cuerpo principal contendrá argumentos objetivos basados en la información elegida.

fuentes.

Estructura: Depende del tema, puede estructurarse cronológicamente, temáticamente o como argumentos a favor y en contra.

Cierre con:

'Atentamente' (cuando no se dirige al destinatario por su nombre o no conoce a la persona personalmente - más formal).

'Atentamente' (cuando se dirige al destinatario por su nombre o lo conoce hasta cierto punto; un poco menos formal).

Su nombre, apellido y puesto de trabajo.

Cómo escribir una carta comercial: un ejemplo

Inicio

- Estimado Director de Personal,
- Estimado señor o señora
- Estimado Dr., Sr., Sra., Srta. o Sra. Smith: MUY IMPORTANTE: utilice Ms para mujeres, a menos que le pidan que utilice Sra. o Srta.
- Querido Frank

Referencia

Con referencia a su anuncio en el Times, su carta del 23 de marzo, su llamada telefónica de hoy, etc.
Gracias por su carta recibida el 5 de marzo.

Cierre/Firma

- Atentamente •
(Suyo) sinceramente
- Mis mejores deseos, Atentamente, etc.

Cómo escribir una carta comercial

El motivo de mi escritura

Escribo para...

- preguntar sobre...
- disculparme por...
- confirmar...

Solicitando •

- ¿Podría usted...?
- Le agradecería si pudiera ...

Aceptando solicitudes •

- Estaré encantado de...

Dar malas noticias •

- Desafortunadamente, ...
- Tengo miedo

eso...

Cómo escribir una carta comercial

Documentos adjuntos Le

- adjunto... • Adjunto encontrará... • Adjunto encontrará...

Comentarios de

cierre • Gracias por su ayuda •

No dude en contactarnos nuevamente si podemos ayudarlo de alguna manera/si hay algún problema/si tiene alguna pregunta.

Referencia a Futuro Contacto

Espero...

- tener noticias tuyas pronto. •
verte el próximo martes. • verte el
próximo jueves.

Cómo escribir una carta comercial

Evite usar palabras “comadreja”

Palabras evasivas como “parece”, “quizás”, “aparentemente” y “generalmente” dan la impresión de que eres inseguro o poco sincero.

Por ejemplo, "Parece que quizás podamos tener nuestra reunión el lunes" se podría escribir mejor como: "Tendremos nuestra reunión el lunes".

Fecha límite en la correspondencia comercial

Escriba la fecha en su correspondencia comercial de forma completa

por ejemplo, escriba 1 de agosto de 2006, no 1 de agosto de 2006; 1 de agosto de 2006; o 8-1-06.

Herramienta metodológica II



E-EUPA_LO_3.14_M_002
Corrija la carta comercial defectuosa

Carta comercial - Ejemplo

Casa de quesos de Ken 34

Chatley Avenue
Seattle, Washington 98765

Teléfono: 12345678

Teléfono: 12345667

Correo electrónico: arres@mmc.com

23 de octubre de 2017

Pedro Picapiedra
Gerente de ventas
Especialistas en quesos Inc.
456 camino de escombros
Rockville, Illinois, EE.UU.

Estimado señor Picapiedra:

En referencia a nuestra conversación telefónica de hoy, le escribo para confirmar su pedido de: 120 x Cheddar Deluxe Ref. No. 856. El pedido se enviará dentro de tres días a través de UPS y debería llegar a su tienda en aproximadamente 10 días.

Por favor contáctenos nuevamente si podemos ayudar de alguna manera.

Tuyo sinceramente,
Arres Thomson

Director de De Ken Queso Casa

Plantilla de respuesta/rechazo de Recursos Humanos - Ejemplo

Estimado Xxxxx,

Su solicitud para el puesto: [XXXX] _____

Código de posición: [xxxx]

Nos gustaría agradecerle su interés en MMC Ltd y los servicios que brindamos.

Me refiero al puesto de [Asistente Personal del Gerente] para el cual usted ha postulado y me gustaría informarle que su reclutamiento no fue posible.

Tenga en cuenta que mantendremos su CV en nuestros registros y nos pondremos en contacto con usted si existe la posibilidad de una futura cooperación.

Nos gustaría desearle mucho éxito en su carrera.

Tuyo sinceramente,

xxxxxx xxxxxx

Director de Recursos Humanos

MMC LTD

Carta de queja, Ejemplo:

Your Address
Your City, State, Zip Code
Date

Name of Contact Person, if available
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division (If you have no specific contact.)
Street Address
City, State, Zip Code

Dear (Contact Person):

Re: (account number, if applicable)

On (date), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location, date and other important details of the transaction).

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

To resolve the problem, I would appreciate your (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.) Enclosed are copies (do not send originals) of my records (include receipts, guarantees, warranties, canceled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)

- describe purchase

- name of product, serial number

- include date and place of purchase

- ask for specific action

- enclose copies of documents

- state problem

- give history

- allow time for action

- state how you can be reached

Carta de queja

Carta de presentación de quejas, ejemplo

Escrito, Ejemplo: Cómo tratar las quejas

Señor Klitou
Oficial de compras
Bienes de la fortuna
317 camino de la huerta
Oklahoma

8 de septiembre de 2011

Estimado señor Klitou:

Orden N° 2639/L

Tras nuestra conversación telefónica, le rogamos acepte nuestras más sinceras disculpas por el error cometido por nuestra empresa al cumplir con su pedido n.º 2639/L del lunes 5 de septiembre de 2011.

Como se indicó durante nuestra conversación, usted ha pedido 12.000 baterías premium de vida útil superlarga del tamaño Ultra, pero nuestra oficina de envío envió 1.200. Esto se debió a un error tipográfico. El resto de las 10.800 baterías se envió por mensajería urgente a su tienda esta mañana y llegará el viernes 16 de septiembre de 2011.

Valoramos su negocio y, por lo tanto, nos gustaría ofrecerle un descuento del 10 % en su próximo pedido. Esperamos recibir sus próximos pedidos.

Tuyo sinceramente,

Baterías Everlong
171 Carretera Berkley
Oklahoma
Teléfono/Fax XXXXXXXX

La carta comercial perfecta:

- Incluye una Introducción, Parte Principal, Conclusión

- Cumple su objetivo

- Tiene puntos clave

Bueno • Es

estructurado

(Titulares,

Puntuación)

- Tiene un “ritmo” cuando lo lees
- Tiene un impacto positivo en el lector.

Ejemplos de documentos - MEMO

LOGO

Memo

To: Recipient Name
From: Your Name
CC: Other recipients

Subject: Memo for Christmas Break

We are announcing with excitement that the company has planned to celebrate Christmas with zeal and zest. Therefore, I would like to announce to all of you that there will be a Christmas break on the said dates.

We wish the entire staff of the company the best Christmas break.

Sincerely,
[Name Here]

STREET ADDRESS, CITY, STATE ZIP CODE
T: TELEPHONE W: WEBSITE



Ejemplos de documentos - MEMO

Uso en la empresa...por lo tanto • Más informal. • Generalmente

se usa dentro de la empresa para

Informar a los compañeros de trabajo sobre varios temas.

Utilice los siguientes datos al escribir un memorando:

- De: (persona o grupo que envía el memorando).
- Para: (persona o grupo a quien está dirigido el memorando).
- RE: (el asunto del memorando; debe estar en negrita).

Cómo escribir un documento de memorando: ejemplo

Ejemplo de memorando

De: Gerencia

Para: Personal de ventas del área noroeste

RE: Nuevo sistema de informes mensuales

Nos gustaría repasar rápidamente algunos de los cambios en el nuevo sistema de informes de ventas mensuales que discutimos en la reunión especial del lunes.

En primer lugar, nos gustaría destacar una vez más que este nuevo sistema le permitirá ahorrar mucho tiempo a la hora de informar sobre futuras ventas. Entendemos que le preocupa la cantidad de tiempo que se necesitará inicialmente para introducir los datos de sus clientes. A pesar de este esfuerzo inicial, estamos seguros de que pronto todos disfrutarán de los beneficios de este nuevo sistema.



Algunos consejos para el uso de correos electrónicos:

- No es necesario incluir un encabezado (su dirección de remitente, su dirección y la fecha).
- El asunto es fundamental. Utilice una línea de asunto descriptiva.
- No utilice direcciones de correo electrónico inapropiadas: direcciones que suenen profesionales.
- Formato simple.
- Alineación del texto a la izquierda.
- Evite formatos especiales y tabulaciones.

- Mantenga su correo electrónico con menos de 80 caracteres de ancho.
- Evite enviar archivos adjuntos a menos que el destinatario lo haya solicitado o esté esperando recibir uno.
- Si se desconoce el nombre de la persona, utilice el título de la misma, por ejemplo: Estimado Director de Recursos Humanos.

Modelo para una nueva política de empresa

Para: Todos los empleados

De: María

Re: Política sobre días festivos

Fecha: 16 de enero de 2xxx

Me gustaría informarle que debe informarnos sobre sus vacaciones anuales de verano a más tardar el 15 de junio.

Si tienes alguna pregunta no dudes en contactarme.

Saludos,

María Nicolaou

Departamento de RRHH, Coordinador de RRHH

Herramienta metodológica III



E-EUPA_LO_3.13_M_001

Demostración creativa de tus habilidades de escritura

Herramienta metodológica IV



E-EUPA_LO_3.14_M_001
Realizar un pedido

Herramienta metodológica V



E-EUPA_LO_3.15_M_001
Redactar adecuadamente

Preguntas de repaso

Preguntas de revisión:

¿Puede describir los diferentes tipos de documentos que se pueden utilizar en el trabajo? ¿Puede

enumerar algunas de las ventajas y desventajas de la comunicación escrita?

Describir la estructura básica de la comunicación escrita y

el contenido de cada parte

Describir los diferentes formatos en los que se puede presentar el texto

dependiendo del tipo y la cantidad de información del documento específico.

Describir el procedimiento que seguirá cuando produzca varios tipos de

documentos comerciales de rutina basados en plantillas predefinidas

Explicar qué se entiende por el término “escribir en el entorno empresarial”

Puntos clave

Consejos para redactar textos

comerciales: Sea asertivo y directo.

Evite los prejuicios de género.

Evite el uso de jerga y palabras de moda.

Escribe una vez, comprueba dos veces.

Preste especial atención a los nombres, títulos y géneros.

Guardar plantillas.

Sea profesional, no
necesariamente formal.

Recuerde las 5 W (y la H)

¿Qué?

¿Dónde?

¿Por qué?

¿Cuándo?

¿OMS?

¿Cómo?

Puntos clave

Fotos

- Para hacer que un documento sea más atractivo
- Fácil de leer.
- Visualmente atractivo.
- Para mostrar algo (por ejemplo, un producto)

¡La audiencia es importante!

¿Es tu jefe?

Tono de escritura formal.

¿Tus colegas?

Un tono profesional pero menos formal es apropiado.

¿Tus amigos?

Tono de escritura informal.

¿Un extraño?

Tono de escritura formal.

¿Un servicio público?

Tono de escritura formal.

¡BIEN HECHO!



Has completado la Unidad 3.4 - Parte A



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

