

# Contenido

<b>1. EL COMERCIO Y LAS COMUNICACIONES</b> .....	<b>1</b>
1. Objetivos	1
2. Introducción	1
3. El comercio y las comunicaciones	2
4. Puntuación básica	3
5. Actividades sugeridas	4
6. Autoevaluación	4
<b>2. CARACTERISTICAS DE LA CARTA COMERCIAL</b> .....	<b>5</b>
1. Objetivos	5
2. Introducción	5
3. Características primarias	6
4. Características secundarias	8
5. Puntuación básica	10
6. Actividades sugeridas	10
7. Autoevaluación	12
<b>3. FORMA DE LA CARTA</b> .....	<b>13</b>
1. Objetivos	13
2. Introducción	13
3. Calidad del papel	14
4. Partes de la carta	14
5. Segunda página y centrado de la carta	20
6. Estilos de la carta	22
7. El sobre de la carta	24
8. Puntuación básica	25
9. Actividades sugeridas	25
10. Autoevaluación	26
<b>4. CONTENIDO DE LA CARTA</b> .....	<b>27</b>
1. Objetivos	27
2. Introducción	28
3. Frases, oraciones y párrafos	28
4. La carta ideal	31
5. Recomendaciones básicas	32
6. El plan de acción	34
7. Puntuación básica	39
8. Actividades sugeridas	39
9. Autoevaluación	40
<b>5. CICLO BASICO DE LA CORRESPONDENCIA</b> .....	<b>41</b>
1. Objetivos	41
2. Introducción	41

3.	Solicitud de informes	42
4.	Respuesta a una solicitud de informes	44
5.	Pedido u orden de compra	46
6.	Respuesta a un pedido	48
7.	Remesa	52
8.	Respuesta a una remesa	53
9.	Puntuación básica	56
10.	Actividades sugeridas	56
11.	Autoevaluación	57
<b>6.</b>	<b>CICLO COMPLEMENTARIO DE LA CORRESPONDENCIA</b>	<b>58</b>
1.	Objetivos	58
2.	Introducción	58
3.	Conceptos generales	59
4.	Solicitud de crédito	60
5.	Respuesta a una solicitud de crédito	62
6.	Solicitud de referencias	62
7.	Otorgamiento de crédito	64
8.	Cobranza	67
9.	Recordatorio	67
10.	Solicitud de pago	68
11.	Apertura al diálogo	69
12.	Ultimátum	71
13.	Respuesta a una cobranza	73
14.	Reclamo	73
15.	Ajuste	75
16.	Reclamo injustificado	78
17.	Puntuación básica	78
18.	Actividades sugeridas	78
19.	Autoevaluación	79
<b>7.</b>	<b>COMUNICACION SOCIAL</b>	<b>80</b>
1.	Objetivos	80
2.	Introducción	80
3.	Agradecimiento	81
4.	Invitación	83
5.	Felicitación	85
6.	Pésame	86
7.	Puntuación básica	88
8.	Actividades sugeridas	88
9.	Autoevaluación	89
<b>8.</b>	<b>COMUNICACION INTERNA</b>	<b>90</b>
1.	Objetivos	90
2.	Introducción	90
3.	Solicitud de empleo	91
4.	Licencia y traslado	93
5.	Renuncia	94
6.	Certificado	96
7.	Memorando	97
8.	Informe	100
9.	Puntuación básica	103
10.	Actividades sugeridas	104
11.	Autoevaluación	105