



Herramientas De Comunicación En La Oficina

Objetivos

En este curso trataremos las técnicas de correspondencia comercial escrita, igualmente se analiza la comunicación informática a través de los correos electrónicos y los tipos de cartas comerciales clasificados según su utilidad: para el proceso de compra-venta, de cobro, de reclamación... Un curso práctico y eficaz para personas que requieran una preparación en este sentido. El curso incluye simulaciones siendo numerosas las prácticas "paso a paso" descargables (PDF), así como las explicaciones audiovisuales y los cuestionarios.

Contenido

1 Correspondencia comercial La carta

- 1.1 La carta
- 1.2 La presentación
- 1.3 Partes de la carta
- 1.4 Práctica - Correspondencia comercial La carta
- 1.5 Cuestionario: Correspondencia comercial La carta

2 Correo electrónico

- 2.1 Qué es el correo electrónico
- 2.2 Ventajas
- 2.3 Sobre las direcciones de correo electrónico
- 2.4 Outlook Express
- 2.5 Enviar un mensaje
- 2.6 Adjuntar ficheros en un correo electrónico
- 2.7 Recibir y leer mensajes
- 2.8 Normas para una correcta utilización de su correo electrónico
- 2.9 Práctica - Correo electrónico
- 2.10 Cuestionario: El correo electrónico

3 Tipos de cartas comerciales I

- 3.1 Cartas relacionados con el proceso de compra
- 3.2 Cartas de respuesta a una solicitud
- 3.3 Práctica - Tipos de cartas comerciales

4 Tipos de cartas comerciales II

- 4.1 Cartas de reclamaciones o relacionadas con devoluciones
- 4.2 Cartas de respuestas a las reclamaciones
- 4.3 Cartas relacionadas con el proceso de cobro
- 4.4 El mailing o carta circular
- 4.5 Práctica - Tipos de cartas comerciales II

5 Las comunicaciones formales

- 5.1 Las comunicaciones formales
- 5.2 La instancia
- 5.3 El recurso
- 5.4 La declaración
- 5.5 El oficio
- 5.6 El certificado
- 5.7 Práctica - Las comunicaciones formales
- 5.8 Cuestionario: Las comunicaciones formales

5.9 Cuestionario: Cuestionario final