

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LA OFICINA (GA014)

MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	15
UNIDADES	TEMAS		
Correspondencia comercial, La carta	• La carta • La presentación	• Partes de la carta • Práctica - Correspondencia comercial La carta	• Cuestionario: Correspondencia comercial La carta
Correo electrónico	• Qué es el correo electrónico • Ventajas • Sobre las direcciones de correo electrónico • Outlook Express	• Enviar un mensaje • Adjuntar ficheros en un correo electrónico • Recibir y leer mensajes	• Normas para una correcta utilización de su correo electrónico • Práctica - Correo electrónico • Cuestionario: El correo electrónico
Tipos de cartas comerciales I	• Cartas relacionadas con el proceso de compra	• Cartas de respuesta a una solicitud	• Práctica - Tipos de cartas comerciales
Tipos de cartas comerciales II	• Cartas de reclamaciones o relacionadas con devoluciones • Cartas de respuestas a las reclamaciones	• Cartas relacionadas con el proceso de cobro • El mailing o carta circular	• Práctica - Tipos de cartas comerciales II
Las comunicaciones formales	• Las comunicaciones formales • La instancia • El recurso	• La declaración • El oficio • El certificado	• Práctica - Las comunicaciones formales • Cuestionario: Las comunicaciones formales • Cuestionario: Cuestionario final