



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN  
ALFONSO FUNDACIÓN  
QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092  
Puente Alto  
[planificacionessanalfonso@gmail.com](mailto:planificacionessanalfonso@gmail.com)



## MÓDULOS: ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

### ACTIVIDAD N°10

Aprendizajes Esperados N°1: Atiende a clientes externos, según sus demandas preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

#### DISPOSICIÓN Y ELEMENTOS DE CARTA COMERCIAL

Las cartas comerciales son redactadas y dispuestas de acuerdo con las necesidades de la empresa, sin embargo, todas presentan elementos comunes que nos permiten identificarlos.

- 1- MEMBRETE: es la identificación de la empresa (nombre, dirección comercial, giro, etc)
- 2- LUGAR Y FECHA: es la anotación geográfica y cronológica de la correspondencia. (ciudad, día, mes y año).
- 3- REFERENCIA: es la síntesis que permite orientar al receptor sobre el asunto que trata la misiva, se escribe debajo de la fecha.
- 4- DIRECCIÓN INTERIOR O DESTINATARIO: es la identificación del receptor (nombre, cargo y empresa del destinatario).
- 5- VOCATIVO: es la palabra o frase de saludo que sirve para llamar la atención del receptor, se ha generalizado el uso de los “dos puntos” después del vocativo.
- 6- : MENSAJE: texto de la carta que permita al receptor entender solo una interpretación.
- 7- DESPEDIDA: es la expresión breve del saludo de despedida.
- 8- ANTE FIRMA: es el nombre o razón social de la empresa emisora.
- 9- FIRMA: es el nombre, cargo y firma de la persona emisora. Cuando el remitente no puede firmar, autoriza a otra persona en su reemplazo, en este caso se antepone las letras “PP” (Por Poder).

Fórmulas de uso habitual en la correspondencia

#### REFERENCIAS:

- Ofrece mercadería
- Solicita cotización mercadería
- Envía cotización mercadería
- Compra mercadería
- Despacha pedido mercadería.
- Responde carta del ...
- Concede crédito
- Solicita prorroga
- Cobra L/ protestada
- Envía L/ protestada en cobranza judicial.

- Remite mercadería
- Acusa recibo mercadería y envío L/.

VOCATIVOS:

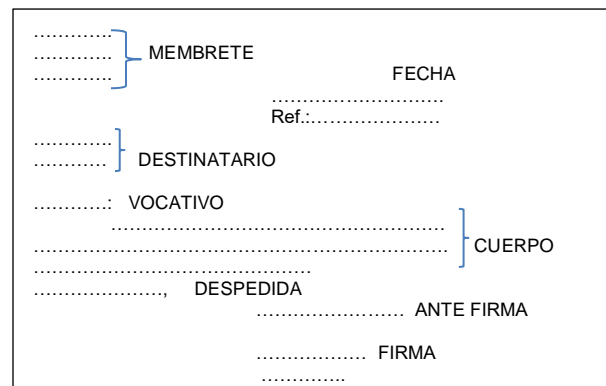
- Señor:
- Señores:
- Estimado señor:
- De nuestra consideración:
- De nuestra atención:
- Señor Gerente:
- Señor administrador:
- Señor Contador:
- Señor cliente:

INICIOS DE TEXTOS:

- Recibimos su Atte. del 12 de julio, la que nos motiva a nos motiva a manifestarle...
- Acusamos recibo de su carta del 15 de mayo en l que nos comunica...
- En respuesta a su carta del 16 de enero, señalamos a usted que...
- Tenemos el agrado de manifestar que...
- Tenemos el placer de poner en su conocimiento que...
- En relación a su carta del ...
- Lamentamos señalar a usted que muy a nuestro pesar nos vemos obligados a ...

FINALES:

- saludamos atentamente a Ud,
- Agradecemos la confianza y saludamos cordialmente,
- Agradecemos su atención y lo saludamos cordialmente,
- Saluda a usted,
- Reciba nuestro agradecimiento y consideración,
- Agradecemos su atención y saludamos cordialmente,
- En espera de sus órdenes, saluda atentamente, (cordialmente, sinceramente, etc.)
- Pendiente de sus noticias, saludamos atentamente,
- En espera de su pedido, saludamos atentamente,
- Agradecemos responder lo antes posible,



Actividad:

- Escriba en su cuaderno una carta comercial (la puede buscar en google).
- Señale cada una de las partes de la carta comercial, como lo indica el dibujo.

Nota: una vez que lo haya terminado enviarlo al correo [pilar0277@gmail.com](mailto:pilar0277@gmail.com) o al WhatsApp +569 9841 72 08. Además encontrará material de apoyo en Instagram @\_pilar0277