



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO
FUNDACIÓN QUITALMAHUE
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto
planificacionessanalfonso@gmail.com
www.colegiosanalfonso.cl



Guía n°8 noviembre– sistema mixto

Asignatura/Módulo	Atención al cliente
Docente	Pilar Beltran
Nombre estudiante	
Curso	3° A Contabilidad
Fecha de entrega	26 de noviembre 2021

OA	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).

BARCOSMECAN, S.A.
C/ Soto, 1
28044 (Madrid)
Teléfono (91) 999 99 99

MEMBRETE

GUINSA, S.A.
Avd. Tolerancia, 1
28500 Arganda del Rey (MADRID)
Servicio de asistencia

Dirección interior

Madrid, 18 de agosto de 2010

Fecha

Estimado cliente: **Vocativo**

Desde hace más de 25 años, nuestra empresa está presente en más de 12 países donde fabricamos y distribuimos componentes para motores de barcos.

Es un privilegio para nosotros el poderle informar de que a partir del próximo mes de enero, entrará en funcionamiento un nuevo servicio de asistencia técnica vía Web que sin duda cubrirá una buena parte de sus necesidades a un coste cero.

Si desea más información al respecto, no dude en ponerse en contacto con nosotros y le atenderemos gustosamente.

Agradeciendo la confianza depositada en nuestra empresa,

Despedida

Reciba un cordial saludo.



Nombre y firma

Rafael Díaz Mena
Director de SAT

ACTIVIDAD:

1.- ¿Qué es una carta comercial y cuál es su finalidad?

2.- Escriba dos cartas comerciales y señale cada una de las partes del documento (las puede buscar en google).

El trabajo se puede realizar en su cuaderno o computador.



ESCALA DE APRECIACIÓN: AUTOEVALUACIÓN 3ºTRIMESTRE

Nombre: _____ Curso: 3ºA

Asignatura: Atención al cliente Fecha: _____

Dimensión	Indicadores	4	3	2	1	0
Actitud y compromiso	Realicé las actividades con compromiso hacia mi aprendizaje					
	Cumplí con la entrega de guías en los plazos establecidos					
	Mantuve contacto con mi profesor/a las veces que necesité ayuda					
Desempeño	Desarrollé cada guía cuidando que el trabajo fuera bien desarrollado					
	Comprendí los conceptos abordados en las guías que realicé					
Puntaje total 20 puntos		Puntaje obtenido				
4: Logrado completamente/ 3: Logrado mayoritariamente/ 2: Parcialmente logrado/ 1: Escasamente logrado/ 0: No demostrado						
¿Qué desafíos se me presentan para el segundo trimestre en esta asignatura o módulo?						