

# Índice

|                                                                         | Página |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| Presentación .....                                                      | 5      |
| Contenidos.....                                                         | 6      |
| <b>1. Comunicaciones por escrito</b>                                    |        |
| A. Correspondencia comercial .....                                      | 8      |
| B. Tipos de carta.....                                                  | 13     |
| C. Otras comunicaciones comerciales .....                               | 20     |
| <b>2. Buscando trabajo</b>                                              |        |
| A. Ofertas de trabajo .....                                             | 24     |
| B. Solicitud de empleo .....                                            | 29     |
| C. Entrevista de candidatos.....                                        | 33     |
| <b>3. En la empresa</b>                                                 |        |
| A. Organización de la empresa.....                                      | 38     |
| B. Relaciones con los jefes y compañeros .....                          | 42     |
| C. Instalaciones: equipamientos y material de oficina .....             | 47     |
| <b>4. En funciones</b>                                                  |        |
| A. Concertar citas de trabajo .....                                     | 53     |
| B. Concertar citas y reuniones de trabajo.....                          | 57     |
| C. Anular y posponer reuniones de trabajo .....                         | 62     |
| <b>5. Por teléfono</b>                                                  |        |
| A. Solicitar y dar información detallada.....                           | 67     |
| B. Para hacer reservas.....                                             | 72     |
| C. Comprobaciones, cambios y anulaciones .....                          | 77     |
| <b>6. Atención a clientes</b>                                           |        |
| A. Indicaciones e instrucciones.....                                    | 82     |
| B. Recepción y atención de visitas .....                                | 87     |
| C. Atender quejas y reclamaciones, pedir disculpas .....                | 91     |
| <b>7. Relaciones con proveedores, compañías y empresas de servicios</b> |        |
| A. Condiciones de compra .....                                          | 96     |
| B. Pedidos de material de oficina .....                                 | 101    |
| C. Compañías y empresas de servicios.....                               | 105    |

**8. Congresos, ferias y exposiciones**

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| A. Información sobre la organización .....                | 111 |
| B. Condiciones de participación y reserva de espacio..... | 116 |
| C. Transporte y facturación .....                         | 121 |

**9. Actos e informes de la empresa**

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| A. Preparación de las reuniones ..... | 128 |
| B. Reuniones .....                    | 133 |
| C. Informes y gráficos.....           | 137 |

**Sección de consulta**

|               |     |
|---------------|-----|
| Unidad 1..... | 141 |
| Unidad 2..... | 145 |
| Unidad 3..... | 149 |
| Unidad 4..... | 152 |
| Unidad 5..... | 155 |
| Unidad 6..... | 159 |
| Unidad 7..... | 163 |
| Unidad 8..... | 166 |
| Unidad 9..... | 169 |

**Clave de la solución de los ejercicios**

|               |     |
|---------------|-----|
| Unidad 1..... | 172 |
| Unidad 2..... | 173 |
| Unidad 3..... | 173 |
| Unidad 4..... | 174 |
| Unidad 5..... | 174 |
| Unidad 6..... | 175 |
| Unidad 7..... | 175 |
| Unidad 8..... | 176 |
| Unidad 9..... | 176 |

**Abreviaturas**..... 178

**Glosario**..... 180