

Secretaría, archivo y compraventa

Secretaría y archivo

1-2. La comunicación

3-15. Modelos

Compraventa

1. El proceso de compraventa

2-7. Modelos



1. La comunicación

Los seres humanos nos expresamos mediante la palabra, por lo que es importante, tanto a nivel personal como profesional, dominar la expresión oral y escrita.

Comunicar es transmitir una información a alguien.

En la comunicación, lo más importante es que el receptor entienda el mensaje que queremos transmitir.

La comunicación oral

Para ser eficaces debemos intentar ser:

- Cortés. Saludar, presentarse, despedirse con educación...
- Claro. Evitar expresiones excesivamente técnicas o formales que dificulten al receptor entender correctamente el mensaje.
- Cercano. Intentar utilizar un lenguaje en primera persona que transmita proximidad y sea cómodo para el receptor.
- Breve y preciso. No hablar más de lo necesario e intentar ser franco y concreto.

La comunicación oral



Cortés, clara, cercana, breve y precisa

La mirada , el tono y los gestos

La mirada deber ser sincera y orientada a los ojos del interlocutor. Algunas personas, por timidez, evitan mirar a los ojos. Pero hay que esforzarse en hacerlo (siempre en actitud tranquila, nunca agresiva), ya que de lo contrario podríamos transmitir desconfianza.

El tono de voz y los gestos, deben servir de apoyo a nuestras palabras.

2. La comunicación escrita

En su actividad mercantil la empresa se relaciona con otras empresas, personas o entidades.

La correspondencia comercial transmite la imagen de la empresa, por lo que debe cuidarse su presentación en extremo.

Comunicar es transmitir una información a alguien.

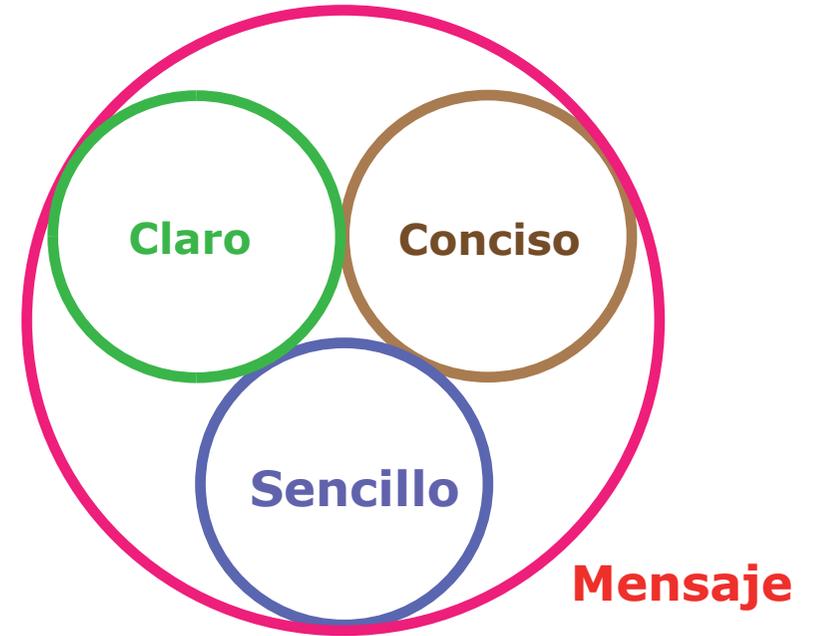
El lenguaje escrito

Los tres principios fundamentales de un mensajes son:

- **Claridad.** No debe ofrecer dudas sobre su significado.
- **Concisión.** Breve y directo, con frases cortas y párrafos breves.
- **Sencillez.** Explicar con precisión pero sin frases enrevesadas,

Además, seleccionar cuidadosamente el lenguaje utilizado:

- No cometer faltas de **ortografía**. Se debe emplear los correctores ortográficos de los procesadores de texto, y en caso de dudas el diccionario de la RAE.
- Utilizar un **lenguaje positivo**. Evitar en la medida de lo posible la utilización de “no”, “nunca”...transmite una imagen negativa.
- Emplear un **vocabulario amplio**, utilizando sinónimos para no repetir los mismos verbos.
- Utilizar **distintos párrafos para distintas ideas**. De esta forma se ordena mejor y la información y se favorece la lectura ágil.
- Evitar expresiones excesivamente técnicas o formales que dificulten al receptor entender correctamente el mensaje.



Las formas anticuadas

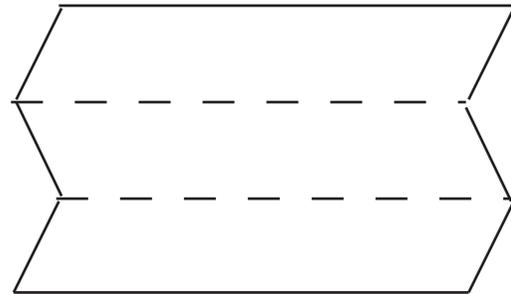
El abuso de formas antiguas de expresión origina pesadez en la lectura. Algunas formas que deben evitarse son:

- Le estaríamos profundamente agradecidos.
- Y para que conste a los efectos oportunos.
- Pongo en su conocimiento.
- Muy señor mío.
- A la mayor brevedad posible...

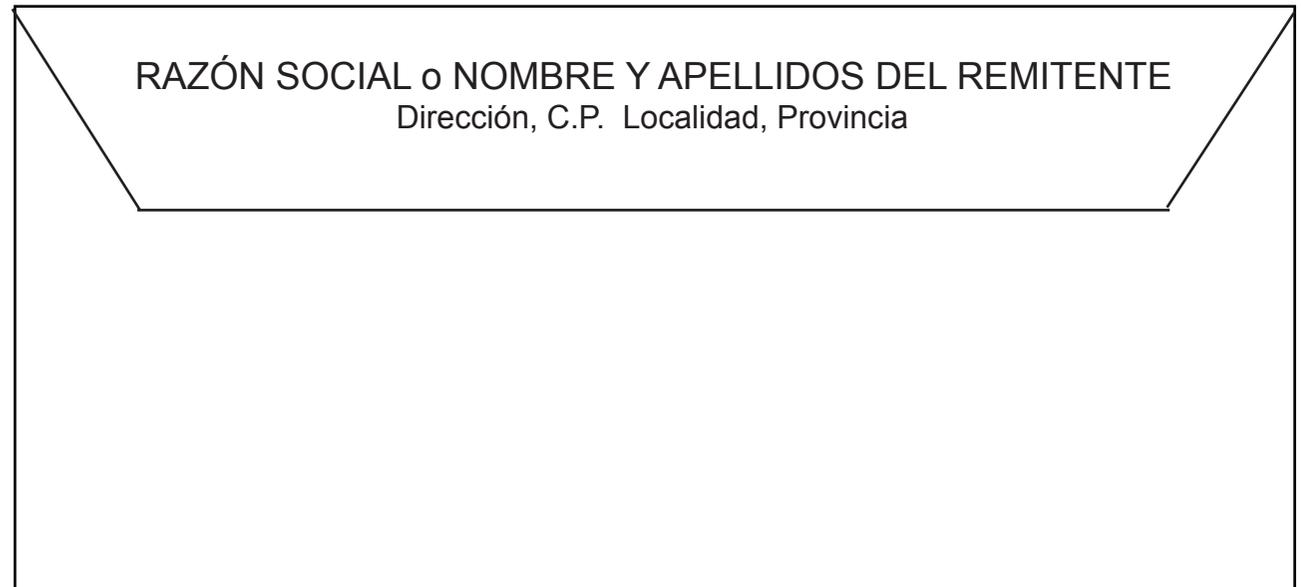
3. El sobre



Correos, establece las dimensiones legales de los sobres.

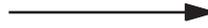


La carta se suele doblar en tres partes, con el contenido hacia dentro.



4. Estructura general de los documentos

Normalmente los datos de la persona que emite el documento. En comunicaciones dirigidas a particulares, suelen figurar también los datos del destinatario



INICIO

Explicación del motivo de la comunicación.



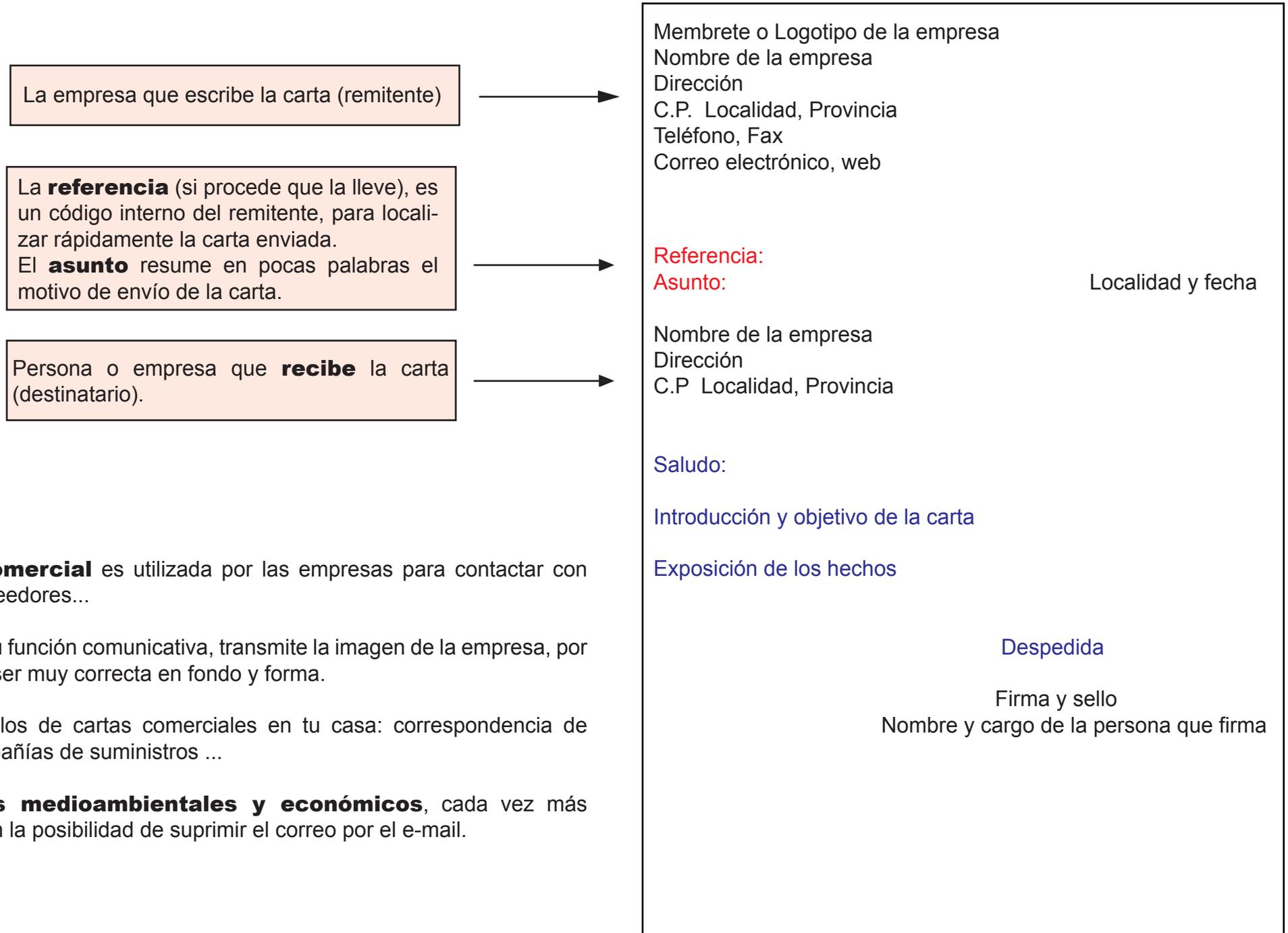
CONTENIDO

Despedida, fecha, localidad, firma. Si el destinatario es un Organismo Público, suele figurar en el final.



FINAL

5. La carta comercial



La **carta comercial** es utilizada por las empresas para contactar con clientes, proveedores...

Además de su función comunicativa, transmite la imagen de la empresa, por lo que ha de ser muy correcta en fondo y forma.

Tienes ejemplos de cartas comerciales en tu casa: correspondencia de bancos, compañías de suministros ...

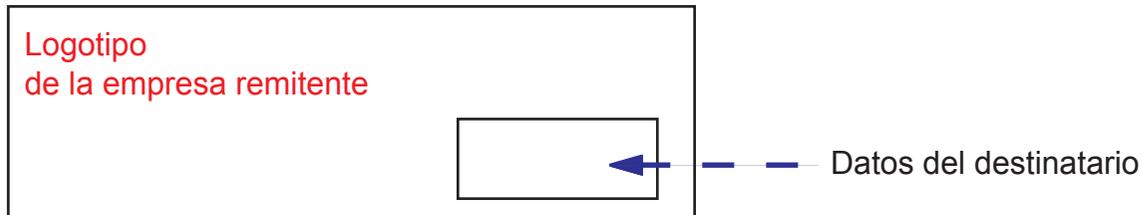
Por **motivos medioambientales y económicos**, cada vez más empresas dan la posibilidad de suprimir el correo por el e-mail.

6. La carta comercial moderna

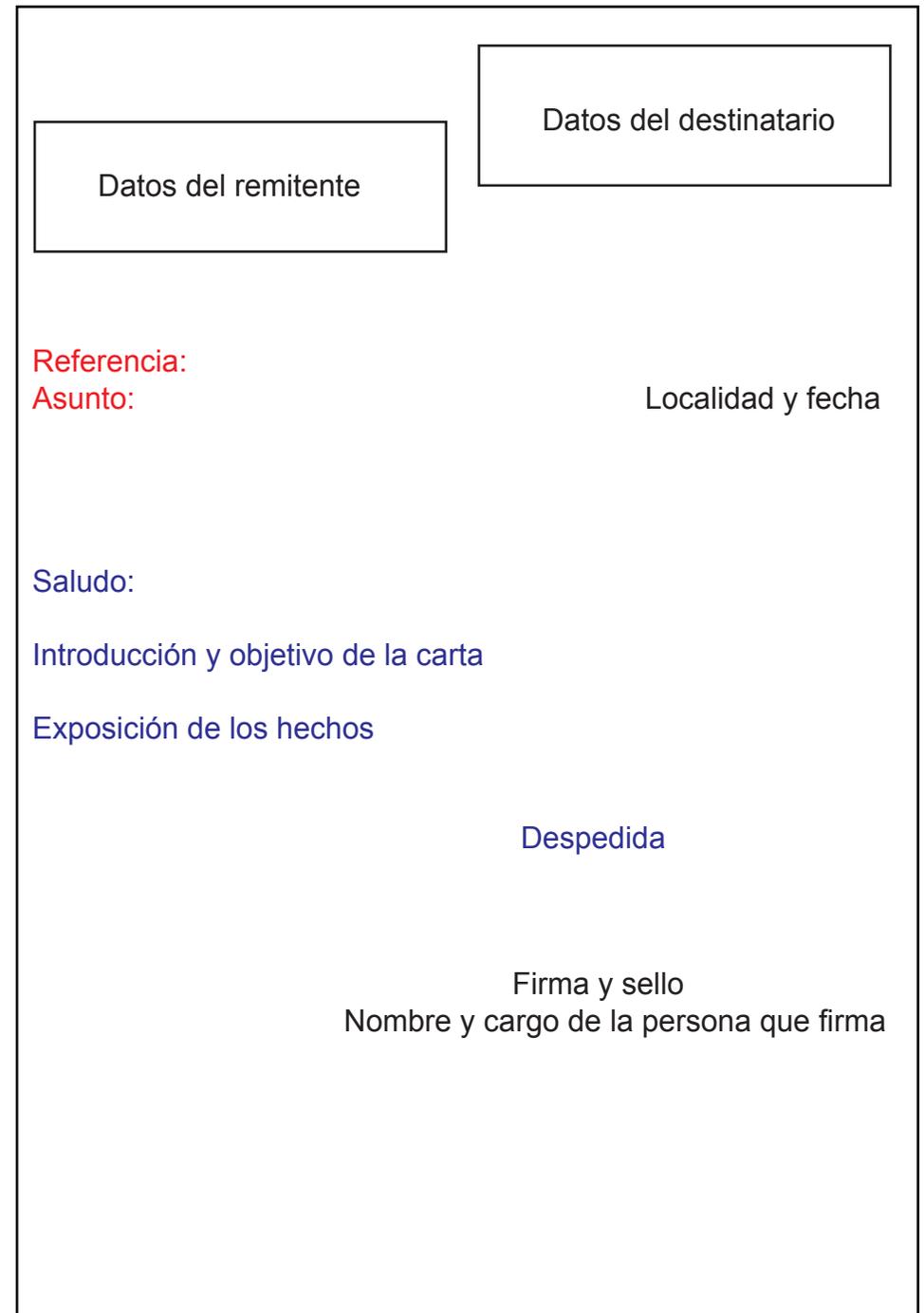
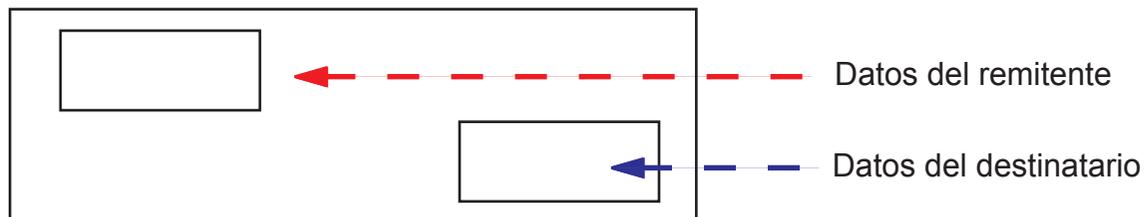
El uso de procesadores de texto y de **sobres con ventanilla** ha ocasionado que el modelo anterior, haya sufrido cambios.

Los datos del destinatario suelen situarse a la derecha, atendiendo a la situación normal en un sobre con ventanilla.

Sobre con ventanilla



Sobre con doble ventanilla



Modelo de carta comercial



Compartiendo Conocimiento S.L.
C/ Manuel Fraga 12
24400 Ponferrada (León)
Tlf. y Fax: 987 00 00 00
info@compartiendo-conocimiento.com

Referencia: 203/2010
Asunto: Pedido cómic Ponferrada a 15 de enero de 2010

Productos financieros S.A
C/ Leman 4
28080

Estimados señores,

En respuesta a su orden de pedido les comunicamos que el cómic "Bolsa en 1/2 hora" se encuentra agotado en estos momentos.

Tenemos previsto reeditararlo en los próximos meses, por lo que les avisaremos cuando esté disponible.

Les recordamos que pueden descargarlo desde nuestra web, para su lectura en ordenadores y dispositivos portátiles.

Atentamente les saluda,

Cristina Fernández
Directora del departamento comercial

Saludos frecuentes:

Estimado Sr,
Apreciable,

Introducciones frecuentes:

En respuesta a su carta,
El objeto de la presente es para informarle,
Acabamos de recibir su factura (pedido)
Como cliente de nuestra compañía...

Despedidas frecuentes:

Reciba un cordial saludo,
Agradeciéndole su atención
En espera de sus noticias
Sin otro particular por el momento,
Atentamente le saluda...

7. Las actas

Las **actas** reflejan el desarrollo de una reunión:

- Puntos tratados.
- Acuerdos tomados.

El secretario es el encargado de la redacción y firma del acta

La redacción de los comentarios ha de ser objetiva

Es importante concretar qué se va a hacer, quién lo va a hacer y cuándo.

Título del acta:

Fecha y hora
Secretario
Objetivo
Participantes

Temas

Comentarios

Decisiones

Responsables

Plazos

Firma del secretario

Nombre del secretario

8. La carta de empleo

La carta de empleo es utilizada por empresas y particulares:

- Empresas, para aceptar o rechazar candidaturas.
- Particulares, para contestar a una oferta de empleo o proponerse (autocandidatura).

La carta de presentación

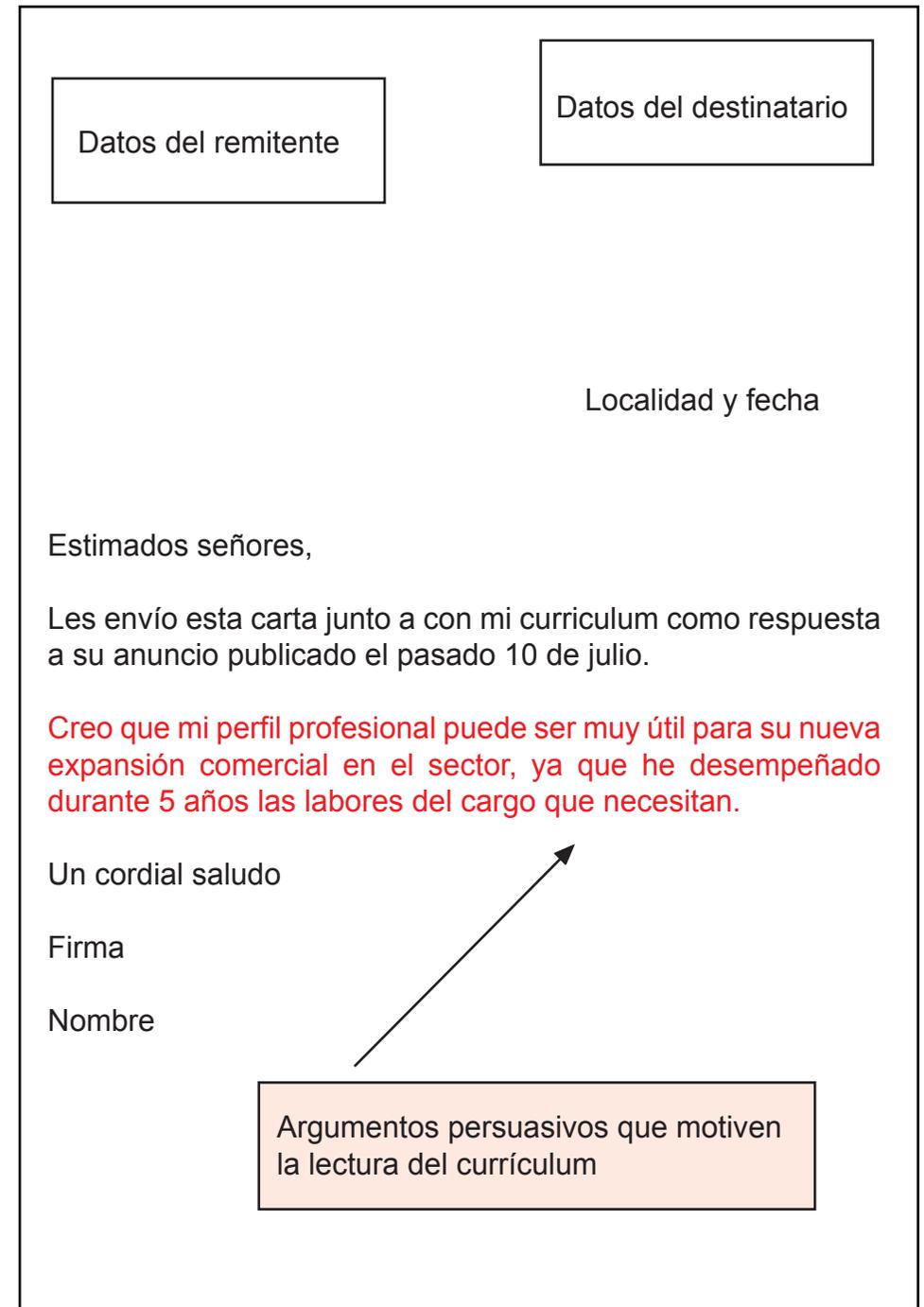
La carta de empleo enviada por particulares a una empresa se denomina carta de presentación.

Cuando es **autocandidatura** se suelen emplear frases como: “Les envió mi currículum ya que siempre he tenido interés en trabajar en una empresa como la suya...”

Si se **responde a un anuncio**, se utilizan expresiones del tipo: “En respuesta a su anuncio ..”

La necesidad de la carta de presentación

Normalmente acompaña al currículum, y para muchas empresas es indispensable. Enviar un currículum sin carta de presentación es **como ir vestido a una entrevista con un traje impecable, pero con los zapatos sucios.**



9. El currículum vitae

Los aspirantes a ocupar un puesto de trabajo en una empresa envían su historial de méritos profesionales y académicos.

En Microsoft Word, dispones de muchas plantillas:

Archivo → Nuevo → Currículos

E-mail correcto, y con referencia al nombre y apellidos. No usar nombres familiares o motes.

Los más actuales, elevados y relevantes. No explicar el historial completo (guardería, infancia...)

Foto tipo estudio, que no se vean fondos inadecuados u otras personas

Reflejar lo mejor de ti

El currículum vitae (=“carrera de la vida”) es un escaparate, debe mostrar tu formación, experiencia y habilidades.

CURRICULUM VITAE

Datos personales

Nombre y apellidos
Edad
DNI
Domicilio
Tlfn
E-mail

Datos académicos:

Datos profesionales

Otros datos:

Foto actual

Cinco principios básicos para un buen CV (resumido de Europass)

1- Concéntrese en lo esencial

Debe ser breve: en la mayoría de los casos, basta con una o dos páginas. No sobrepase nunca las tres páginas.

Si la experiencia profesional es aún limitada, describa primero su formación y mencione en particular sus periodos de prácticas.

2- Sea claro y conciso

Utilice frases cortas. Concéntrese en los elementos relevantes de su formación y de su experiencia profesional.

Justifique las interrupciones en sus estudios o en su carrera profesional.

3- Adapte su CV al puesto de trabajo que solicita

Compruebe que se corresponde con el perfil requerido.

No incluya experiencias laborales o formativas que sean irrelevantes para la solicitud de empleo.

Ponga de relieve sus ventajas particulares para responder a las necesidades específicas del potencial empleador.

No infle artificialmente su CV; correría el riesgo de caer en descrédito .

4 Cuide la presentación de su CV

Presente sus capacidades y competencias de una manera clara y lógica, que resalte el valor de su candidatura.

Preste atención a detalles como la ortografía y la acentuación.

Imprima su CV sobre papel blanco.

Respete el tipo de letra y la maquetación propuestos en el modelo.

5- Revise su CV una vez completado

Corrija la ortografía, y asegúrese de que la estructura es clara y lógica.

Pida a alguien que revise su CV para asegurarse de que su contenido resulta claro y fácil de entender.

Europass es un dossier de documentos elaborado por la Unión Europea, con el fin de facilitar el movimiento de personas por todo el territorio.

Uno de los documentos más importantes es el modelo europeo de currículum.

En el Ministerio de Educación, Política Social y Deportes, puedes descargar los **modelos europeos** de currículum y ejemplos cumplimentados.

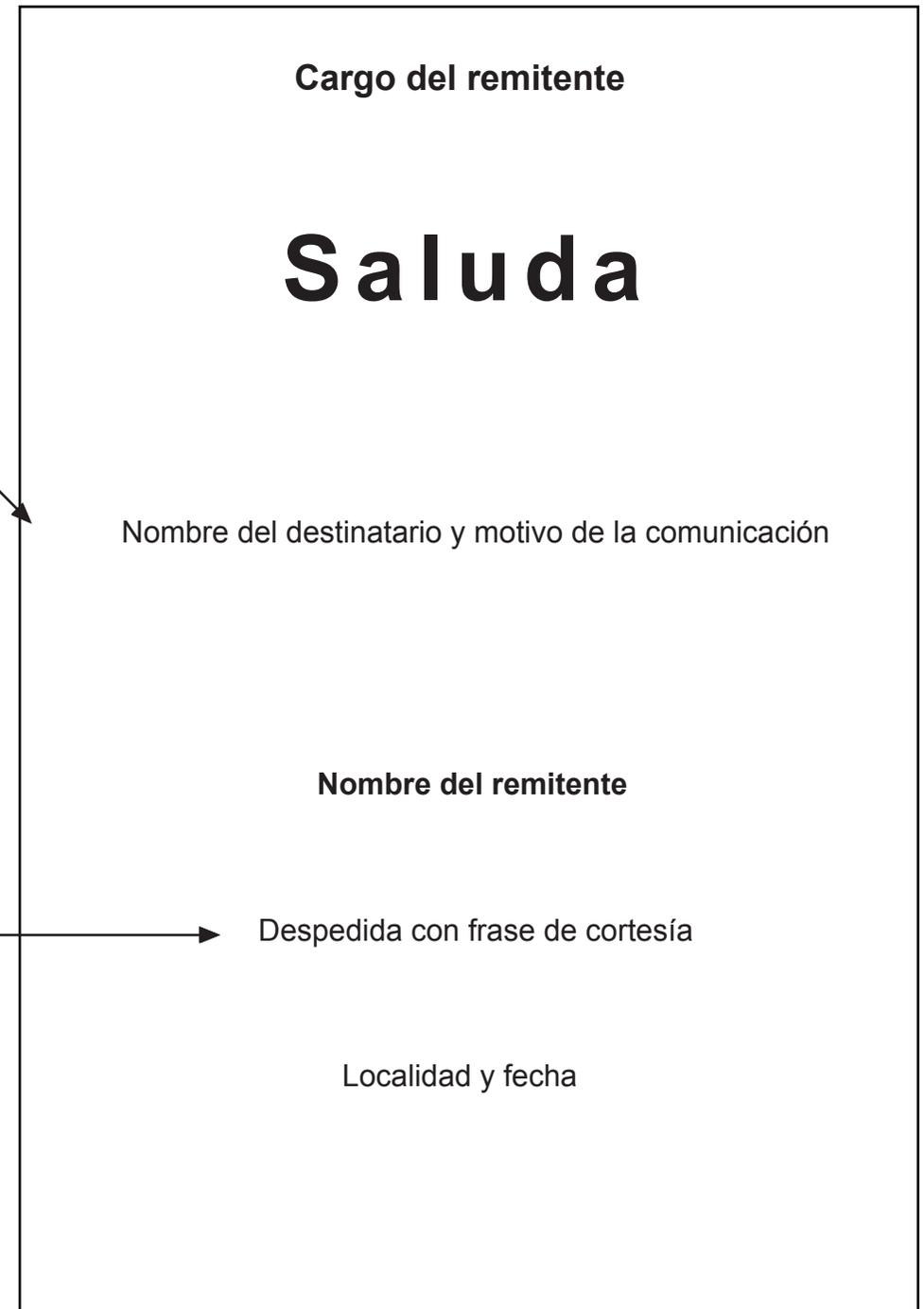
<http://www.mepsyd.es/europass/>

10. Saluda

Comunicado de saludo muy formalizado, que emplean personas con cargos de responsabilidad en empresas o instituciones.

Puede ser un Saluda impersonal, para lo que se puede utilizar: **Le Saluda**

Aprovecha la ocasión para mostrarle su consideración más distinguida



11. Instancia

Es una solicitud dirigida a una autoridad pública. Es importante conocerla, ya que es el modelo básico de comunicación con la administración pública.

Muchas administraciones tienen modelos propios, que incluso en algunos casos, se pueden rellenar con procesador de textos.

Debe concretarse con claridad lo que exponemos y lo que solicitamos

D. _____ DNI/NIF _____

Con domicilio en _____ Calle _____

Tlfn _____ e-mail _____

EXPONE:

SOLICITA:

En el caso de que se adjunten documentos a la solicitud.

Documentos aportados:

1-

2-

3-

Localidad y fecha

Firma

Ya no es necesario el tratamiento honorífico para presentar una instancia. Se utiliza Sr. o Sra., seguido de la denominación del cargo

SR. CARGO DE LA PERSONA DESTINATARIA LOCALIDAD

12. Certificado

Es una comunicación que da fe de la veracidad de un hecho.

En general se escribe en tercera persona

CERTIFICA: _____

En muchos organismos, el que certifica es el Secretario

Y para que conste,

Localidad

Sello

Firma

Fecha

Una autoridad superior suele supervisar algunos certificados

V°B°

(de la autoridad superior al que firma)

Documentos aportados:

13. Declaración jurada y oficio

La **declaración jurada** es un **autocertificado** de un particular a la Administración.

El **oficio** es una comunicación entre **Organismos Públicos**.

Membrete del Organismo emisor

Ref
Asunto

(Explicación)

Localidad y fecha

Cargo que firma

Firma

Cargo de la persona a la que se dirige

Declaración jurada

Nombre, apellidos, DNI, dirección, localidad y provincia.

DECLARA que _____

Y para que conste a los efectos oportunos, firmo la presente.

Localidad y fecha

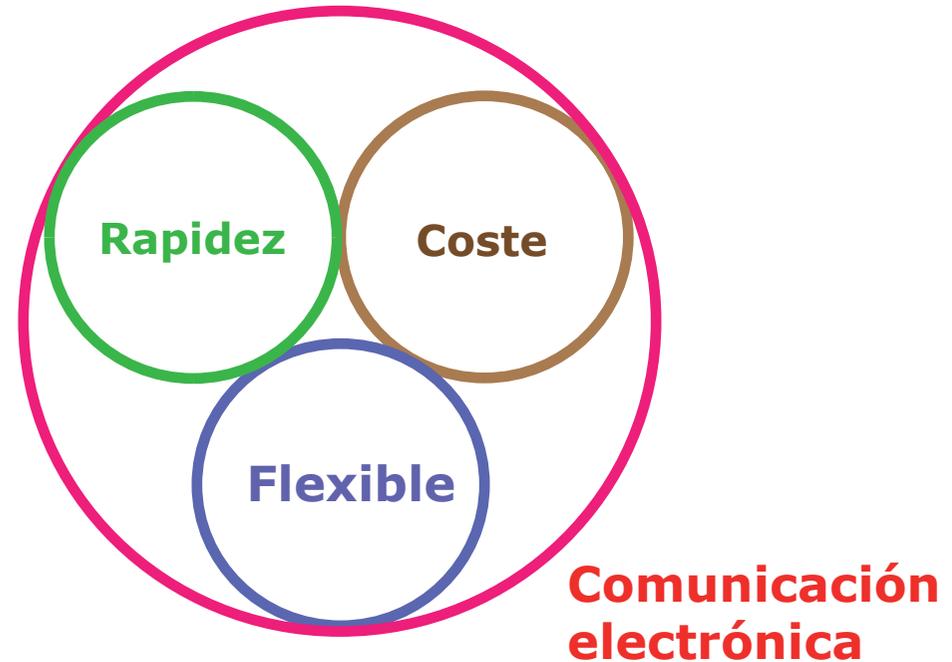
Firma

14. La comunicación electrónica

La comunicación con tecnologías de la información cada vez está más implantando en las empresas.

En los últimos años se ha generalizado el empleo del correo electrónico, la telefonía por IP y el uso de mensajería instantánea.

Rapidez, coste y flexibilidad han motivado el uso generalizado de la comunicación electrónica. Hacer esquema en illustrator.



Ventajas de la comunicación electrónica

- Rapidez. Prácticamente instantáneo.
- Coste. Prácticamente nulo.
- Flexible. Permite añadir archivos, enviar ar múltiples usuarios...

Teléfono por IP

Transmisión de la señal de voz por internet mediante un protocolo (IP=internet Protocol)

La señal de voz viaja en forma digital en paquetes en lugar de enviarla (en forma digital o analógica) a través del circuitos utilizables sólo para telefonía como una compañía telefónica convencional o PSTN (sigla de Public Switched Telephone Network, Red Telefónica Pública Conmutada).

Modelo de acta

ACTA DE REUNIÓN ORDINARIA DEL DEPARTAMENTO CREATIVO

Fecha y hora: 1 de mayo de 2010 (18:00-19:00)

Secretario: Juan López

Objetivo: creación banner de “Bolsa en 1/2 hora” y rediseño de la tienda virtual.

Participantes: Raquel Rodríguez (publicista), Jose Sande (autor), Carlos Calvo (autor) Santiago Gómez (informático) y Juan López (administrativo)

Próxima reunión: 11 de mayo de 2010

Temas	Comentarios	Próximos pasos	Responsables	Plazos
1- Diseño del banner	- Carlos muestra su descontento con las escenas del banner de “Economía”.	- Seleccionar los contenidos del banner y diseñar 2 banner.	Raquel y Carlos	04/05/2010
	- Raquel propone seleccionar escenas con colores más vivos.	- Mostrar a alumnos los dos banner para seleccionar uno.	Jose	08/05/2010
2- Rediseño de la tienda	- Santiago solicita ideas para el diseño de la tienda. - Jose ve el diseño actual muy cargado de imágenes.	- Realizar una prueba de usabilidad con personas de edad avanzada.	Santiago	10/05/2010

Fdo: El Secretario


Juan Lopez

Utilizamos los nombre propios por ser un acta interna y de un grupo muy conocido.

En actas más formales, utilizaríamos el apellido o las iniciales.

Se pueden utilizar tablas o texto corrido, pero siempre intentando que la información se pueda localizar con rapidez.

En ocasiones también firma el Presidente, o da su visto bueno (V° B°)

15. Estructura del correo electrónico

“Con copia”, persona a la que se envía una copia del correo.

“Con copia oculta”, los destinatarios principales no verán a quién se les envía esta copia.

Descriptivo, claro, conciso y específico

El nombre del fichero debe describir su contenido con claridad

Regla DASP:

Directo
Activo
Simple
Positivo

Aviso de confidencialidad

Para: manuelperzlopez@bbva.es

CC: pedromartinez@compartiendo-conocimiento.com

CCO: josesande@compartiendo-conocimiento.com

Asunto: Edición corporativa BBVA cómic 2010

Adjuntos: Propuesta 1_BBVA_Economía en media hora
Propuesta 2_BBVA_Economía en media hora

Estimado Manuel,

Ya tengo la adaptación de la portada del cómic a la imagen corporativa del BBVA.

Te adjunto dos modelos de adaptación para tú valoración.

Cordialmente,
Pedro Martínez

Este correo es confidencial, si le llega por error, póngase en contacto con su remitente y destruya el correo.