

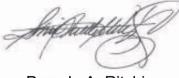


Herramientas de comunicación e indicadores de trazabilidad

Tipos de cartas comerciales

Anexo 1 - Tipos de cartas comerciales

CARTA COMERCIAL

Membrete o remitente	Grupo Pamela A. Ritchie Av. Gracilazo 455-Teléfono 427890	
	Fecha	Cusco, 14 de junio de 2012
Señores Hernán Riveros APT-CORP Cusco		Dirección interior
Distinguido Cliente:		Saludo
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Texto de la carta </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Me contacto con Ud. para anunciarle sobre la charla que se realizará el día 21 de junio de 2012, a las 15 hs. en nuestro auditórium, que brindará el reconocido autor de varios libros sobre administración, el Señor TomasPonce Luna. </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> La charla consistirá en los siguientes tópicos: "el saber escuchar", "escuchar no es oír", "¿en qué consiste escuchar?" y "saber escuchar = más productividad". </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Esta invitación esta dirigida a nuestros más exclusivos clientes, es por ello, que esperamos contar con su presencia. </div>		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Despedida </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Saludo a Ud. Atentamente </div>		
Firma	 Pamela A. Ritchie Gerente General	

Fuente: <https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Dentro de las cartas comerciales podemos encontrar:

Dentro de las cartas comerciales podemos encontrar:

Cartas de información	
Solicitud de información	Envío de información
En esta se indica qué información se requiere de la empresa de manera concreta, ya sea de productos o servicios ofrecidos	Mediante esta se da respuesta a la información que es solicitada por el cliente.
Cartas de pedido	
Pedido	Aceptación de pedido
Se trata de una orden de compra o una solicitud de envío de mercancía a un cliente. Siempre se deben indicar los ítems a solicitar para la compra, con el fin de evitar posibles errores en la orden.	Se debe comunicar escrita la aceptación del pedido y generar unas fechas estimadas de envío del mismo, así como las características de precios por cada uno de los ítems solicitados, esto para que el cliente apruebe la orden de pedido.

Anexo 1 - Tipos de cartas comerciales

Cartas de reclamación	
La reclamación	La solución
Estas comunicaciones se pueden generar solicitando aclaración o corrección de una situación que se considera incorrecta, ante lo cual se debe indicar la situación de manera clara para reconocer el error y lo que se espera que lo solucione por medio de la carta.	En las respuestas se deben pedir excusas por la posible situación y se debe dar una solución para subsanar el error si el cliente tiene la razón; en caso de que no la tenga, se deben exponer puntuamente cuáles son los motivos y hacerlos entender de la mejor manera e indicando que está a disposición para aclarar todo lo concerniente.