

Plan SLFT Correspondencia comercial – Avanzado

Unidad 1	Estructuras	Títulos
Apartado 1	Identificación de formato papel y sus elementos	Soportes en papel
Apartado 2	Identificación de formato electrónico y sus elementos Confirmación de pedidos	Soporte electrónico
Apartado 3	Recepción Inclusión de anexos	Avisando que ha llegado

Unidad 2	Estructuras	Títulos
Apartado 4	Solicitando información adicional Interés positivo	Más datos
Apartado 5	Pidiendo respuesta y confirmación	¿De acuerdo?
Apartado 6	Confirmando planes Recordando lo dicho anteriormente	De acuerdo

Unidad 3	Estructuras	Títulos
Apartado 7	Respondiendo a peticiones Siguiendo indicaciones	Con referencia a...
Apartado 8	Ampliando información Contestando a solicitudes Expresando agradecimiento	Gracias por su interés
Apartado 9	Ofreciendo información adicional	Ofreciendo más

Unidad 4	Estructuras	Títulos
Apartado 10	Expresando desagrado Pidiendo soluciones	Quejas
Apartado 11	Respondiendo a las quejas y solucionando problemas	Disculpas
Apartado 12	Dando una buena imagen Endulzando la situación	Mejorando la situación

Unidad 5	Estructuras	Títulos
Apartado 13	Llamando la atención ante problemas de incumplimiento Recordando acuerdos previos	Cuando las cosas no funcionan
Apartado 14	Haciendo frente a reclamaciones injustificadas Defendiéndose de acusaciones	Defendiéndose
Apartado 15	Exigiendo compensaciones Posibles acciones futuras o consecuencias	Consecuencias

Unidad 6	Estructuras	Títulos
Apartado 16	Respondiendo cartas informales Negocios entre conocidos	Entre amigos
Apartado 17	Organizando una reunión Correspondencia informal	Negocios entre conocidos
Apartado 18	Cadenas de correo electrónico Variantes latinoamericanas	Carteándose