

SESIÓN 2-A: Uso de

palabras y mensajes precisos. Uso de

información visual o de fácil

procesamiento. Orden oracional SVC.

Empleo de frases de enlace.

La comunicación escrita eficaz en la empresa

La empresa tiene que, entre otras muchas cosas, darse a conocer, adquirir y vender productos, hacer cobros y pagos y mantener una relación con su entorno social y laboral, y cumplir con sus obligaciones con el Estado. Todo lo relacionado con su actividad principal quedará generalmente por escrito, dado que es la forma de poder revisar y comprobar todo lo referente a la actividad.

Cuidar la **forma de expresarnos** y la **presentación** en la correspondencia de la empresa es de suma importancia para dar una buena imagen de nuestra empresa y no dar lugar a errores o malentendidos.

Para que la comunicación escrita sea eficaz, han de cumplirse una serie de normas, no solo de forma sino también de contenido.

Normas de la redacción de los documentos de la empresa

Al escribir una carta comercial se debe cumplir una serie de normas:

- Exponer **sencilla y claramente** y con **una estructura lógica** los asuntos a tratar. Evitar un número de palabras excesivo.
- **No cometer faltas de ortografía.** Es recomendable disponer de un diccionario en la oficina para consultar las dudas que puedan surgir.
- Utilizar un **vocabulario amplio.** Se debe acudir a **sinónimos cuando se repita una palabra.** Por ejemplo, la frase «... y así cancelar la **cuenta** de crédito. Tengan en **cuenta** que tal situación...» resulta más correcta si se escribe: «...y así cancelar la **cuenta** de crédito. Tengan presente que tal situación...».

Tratar de una forma individualizada los diferentes temas. Por ejemplo, en la siguiente frase se mezclan temas que deberían estar en frases separadas:

«Procederemos a devolverles la mercancía, pero de todas formas el impago ha sido debido a una anómala situación transitoria de tesorería que...».

Es recomendable comentar primero el porqué de la devolución de la mercancía. A continuación, y en otro párrafo, el motivo del impago para evitar que mezclar los dos temas.

Normas de la redacción de los documentos de la empresa

- **Evitar los pleonasmos (redundancia de palabras).** Por ejemplo, en la siguiente frase es suficiente con poner el verbo prever, y deberíamos omitir “de antemano”:

«Les rogamos que prevean de antemano la situación».

- **Huir del empleo excesivo del gerundio** en el comienzo y en la despedida de las cartas comerciales:

«*Muy señores nuestros: Habiendo recibido su atenta carta...*», o «*Acusando recibo de su envío...*». Es preferible poner: «*Muy señores nuestros: Hemos recibido su atenta carta...*», o «*Acusamos recibo de su envío...*».

«*Agradeciéndoles la atención...*». Es preferible escribir: «*Les estamos muy agradecidos por...*».

Evitar las frases con demasiado formulismo, como por ejemplo: «*Es para nosotros un gran honor comunicarles que a partir del próximo día 20 nuestras oficinas estarán situadas...*». Un cambio de domicilio no representa un gran honor.

«*Les estaríamos enormemente agradecidos si...*». Con «muy agradecidos» basta. **No cometer cacofonías** (repetición frecuente de unas mismas sílabas o letras). Por ejemplo con frases como la siguiente:

«*Hemos recibido la correspondencia correspondiente a nuestro corresponsal...*».

Es suficiente escribir :

«*Hemos recibido los envíos de nuestro corresponsal...*»

Algunos tratamiento de uso común:

Saludo. Se trata de la fórmula de cortesía que se emplea antes de escribir el texto.

Emisor	Destinatario	Fórmula
Persona física	Persona física	Muy Sr. mío: Estimado Sr.: Estimada Sra.:
Persona física	Persona jurídica	Muy señores míos: Estimados Sres.: Estimadas Sras.:
Persona jurídica	Persona física	Muy señor nuestro: Estimado Sr.: Estimada Sra.:
Persona jurídica	Persona jurídica	Muy señores nuestros: Estimados Sres.: Estimadas Sras.:

En la carta comercial también usamos::

Nos es grato adjuntarle... / Adjunto remitimos

Acusamos recibo de...

Una vez estudiada su oferta, nos agrada comunicarle...

Una vez estudiada detenidamente su petición,
lamentamos...

Recuerde que el orden oracional en español es S+V+C+C

Es incorrecto escribir:

La correspondencia la hemos recibido a tiempo...

En la correspondencia debe dejar todo lo requerido...

Muy agradecidos estamos por su deferencia...

En espera de su respuesta se encuentra nuestro despacho...

Debe decirse:...