

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 4

Escribir en la empresa: carta comercial y correo electrónico

412 direcciones a la vista en el campo «Para» y un cliente que quiere la carta en papel, «y que se entienda».

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Aplicar las normas de la expresión escrita en los documentos de la empresa.
- Redactar una carta comercial con sus partes y el estilo adecuado.
- Distinguir las clases de cartas comerciales y elegir la adecuada a cada propósito.
- Escribir correos electrónicos profesionales que protejan los datos de los destinatarios.
- Usar tratamientos, plantillas y combinación de correspondencia en el procesador de textos.

SITUACIÓN DE PARTIDA

412 direcciones a la vista

Martes 16/02/2027, 9:15. Templa quiere pasar del 78 % de renovaciones al **85 %**. Leonor envía el recordatorio a **412 clientes en un solo correo**, todos en «Para».

A las 9:40, Gisela responde a todos: *«¿Por qué tienen cuatrocientas personas mi correo?»*. A las 10:00 llama Gilberto, de unos 80 años: *«Yo no leo correos. A mí, en papel, y que se entienda»*.

❓ **¿Has recibido algún correo en el que se veían las direcciones de muchas personas? ¿Qué pensaste?**

❓ **¿Qué diferencia hay entre escribir a un amigo y escribir a un cliente?**

❓ **¿Quién de tu familia prefiere recibir las cartas en papel? ¿Por qué?**

❓ **¿Revisas lo que escribes antes de enviarlo? ¿Qué miras?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

4.1 Escribir bien: normas y estilo

4.2 La carta comercial: partes y estilos

4.3 Clases de cartas comerciales

4.4 El correo electrónico profesional

4.5 Tratamientos, plantillas y combinación de correspondencia

Cuatro propiedades de un buen texto

Lo escrito queda. Una falta o un tono descuidado dicen tanto de la empresa como el propio mensaje.

PROPIEDAD	QUÉ SIGNIFICA	PREGUNTA PARA REVISAR
Adecuación	El registro y el tono se ajustan al destinatario y al propósito	¿Escribo igual a un cliente de 80 años que a un compañero?
Coherencia	Las ideas siguen un orden lógico	¿Se entiende qué tiene que hacer el lector?
Cohesión	Las frases se unen con conectores («además», «por eso»)	¿Hay saltos entre ideas?
Corrección	Ortografía, puntuación y gramática sin errores	¿Lo he releído despacio?

CLAVE

El texto se adapta a quien lo lee: Gilberto no lee correos y quiere que «se entienda».

Así no, así sí

ASÍ NO	ASÍ SÍ	POR QUÉ
«17 de Febrero»	«17 de febrero»	Meses y días, en minúscula
«Estimado señor, Le…»	«Estimado señor:»	El saludo termina en dos puntos
«163,35€»	«163,35 €»	Símbolo detrás, con espacio
«Sr» o «nº»	«Sr.», «n.º»	Las abreviaturas llevan punto
«Le informamos que…»	«Le informamos de que…»	En España, «informar de» algo
«A las 9 y pico»	«A las 9:30»	Las horas, exactas

CLAVE

El corrector no lo ve todo: no distingue «halla» de «haya».

Revisar antes de enviar

Estilo claro: frases cortas, una idea por frase, voz activa («Hemos revisado su contrato») y lo importante, primero. **Lenguaje inclusivo:** «la clientela», «el personal»; sin estereotipos.

1. **Destinatario**
   Y su tratamiento.
2. **Datos**
   Nombres, fechas e importes.
3. **Ortografía**
   El corrector no distingue «halla» de «haya».
4. **Tono**
   Léelo como el cliente.
5. **Adjuntos y firma**
   Que estén los dos.

CLAVE

Una IA detecta faltas, pero puede cambiar datos: «vence el 31 de marzo» no es «vence a finales de mes». Tú decides cada cambio.

Las partes de la carta

PARTE	QUÉ CONTIENE
Membrete y referencias	Nombre, dirección, teléfono y correo de la empresa · «N/Ref.» (nuestra) y «S/Ref.» (la del destinatario)
Fecha	Lugar y fecha: «Valdeluz, 17 de febrero de 2027»
Destinatario y asunto	Tratamiento, nombre, cargo, empresa y dirección · el tema en pocas palabras
Saludo	«Estimado señor:», «Estimada señora:», «Estimado don Gilberto:»
Cuerpo	Introducción (por qué escribimos), desarrollo (los datos) y cierre (qué esperamos)
Despedida y firma	«Atentamente,» · nombre, cargo y firma de quien responde por la carta
Anexos y posdata	«Anexo: hoja de renovación» · «P. D.:», una idea breve; mejor evitarla

CLAVE

Referencias, anexos y posdata, solo si hacen falta. Maialen redacta borradores, pero no firma.

Tres estilos: elige uno y mantenlo

Formato: A4, márgenes de unos 2,5 cm, letra sencilla de 11 o 12 puntos y una línea en blanco entre párrafos.



Bloque extremo

Todas las líneas empiezan en el margen izquierdo, sin sangrías.



Bloque

Como el anterior, pero la fecha, la despedida y la firma se desplazan a la derecha.



Semibloque

Como el bloque, y además la primera línea de cada párrafo lleva sangría.

CLAVE

Templa usa el estilo bloque en papel. Si lo firmas, lo has leído dos veces.

El propósito marca la entrada

CLASE	PARA QUÉ	FRASE DE ENTRADA
Oferta	Presentar un producto o servicio con sus condiciones	«Nos complace presentarle…»
Pedido	Encargar mercancía o un servicio	«Les rogamos que nos envíen…»
Reclamación	Señalar un error y pedir solución	«Nos dirigimos a ustedes porque…»
Respuesta	Contestar a una consulta o reclamación	«En respuesta a su carta del…»
Recordatorio	Recordar un vencimiento, una cita o un pago	«Nos ponemos en contacto con usted para recordarle que…»
Agradecimiento	Dar las gracias por una compra o una recomendación	«Queremos agradecerle…»
Circular	Informar de lo mismo a muchos destinatarios	«Les comunicamos que, a partir del…»

El pedido, el albarán y la factura son documentos de la compraventa: aquí solo se escribe la carta que los acompaña.

Gregoria reclama una factura de enero

La factura llegó con un número de pedido erróneo y ya está corregida. Maialen redacta el cuerpo y Fuensanta firma.

1 → 2 → 3 → 4

Respuesta

«En respuesta a su carta del 12 de febrero, le confirmamos que hemos recibido la factura corregida de enero».

Explicación sin culpas

«El retraso se debió a que la primera factura indicaba un número de pedido que no correspondía a nuestra compra».

Compromiso con fecha

«El pago se realizará por transferencia el viernes 26 de febrero de 2027».

Cierre

«Lamentamos las molestias y quedamos a su disposición».

CLAVE

Respuesta, explicación sin culpas y compromiso con fecha.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un proveedor envía a Templa calderas de un modelo equivocado. ¿Qué carta escribe Templa y cómo empieza?

A Respuesta: «En respuesta a su carta del…»

B Reclamación: «Nos dirigimos a ustedes porque…»

C Pedido: «Les rogamos que nos envíen…»

✔ Templa señala un error y pide solución: es una reclamación. La respuesta la escribiría el proveedor.

Los campos del correo

CAMPO	QUÉ ES	CUÁNDO SE USA
Para	Destinatario principal	La persona que tiene que actuar o responder
CC (con copia)	Reciben una copia; todos ven sus direcciones	Compañeros o personas que deben estar informadas y se conocen entre sí
CCO (con copia oculta)	No ven las direcciones de los demás	Envíos a varias personas que no se conocen, como clientes
Asunto	El tema en pocas palabras	Siempre; claro y concreto
Adjuntos	Archivos que acompañan al correo	Se citan en el texto: «Le adjunto el presupuesto»

CLAVE

Un clic en el campo equivocado reparte datos personales. A los 412 clientes: copia oculta o, mejor, un correo por cliente.

Un correo que no reparte datos



Cuerpo breve

Saludo («Buenos días, Gisela:»), un párrafo por idea, cierre, despedida y firma completa. Sin mayúsculas sostenidas ni emoticonos con clientes.



Responder y reenviar

«Responder a todos», solo si todos necesitan la respuesta. Antes de reenviar, borra correos anteriores con datos de otros clientes.



Correos comerciales

Un recordatorio con oferta de renovación es comercial: a clientes, por la relación previa y con baja en cada correo.



Datos personales

Una dirección con el nombre de una persona es un dato personal. Si se ve por error, hay una brecha de seguridad.

Correos comerciales: con permiso y con baja



Prohibido enviar comunicaciones publicitarias «que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas» (21.1). Excepción: relación contractual previa, productos propios «similares», con un procedimiento «sencillo y gratuito» para oponerse (21.2).

Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información, art. 21 · texto consolidado del BOE (actualización del 23/01/2025)

SUJETO OBLIGADO

Quien envía la comunicación comercial.

CLAVE

Frase que funciona: «Si no desea recibir más comunicaciones comerciales, puede darse de baja respondiendo a este correo con la palabra BAJA».

Una brecha: 72 horas para notificarla

⚖️

Los datos se tratan con «una seguridad adecuada» (5.1.f). Ante una brecha, se notifica a la autoridad de control «a más tardar 72 horas después de que haya tenido constancia de ella», salvo que sea improbable el riesgo (33.1); y se documenta siempre (33.5).

Reglamento (UE) 2016/679, de protección de datos, arts. 5.1.f y 33

SUJETO OBLIGADO

El responsable del tratamiento: la empresa.

NO OBLIGA A…

A quien está en formación: Maialen y Elías no deciden si se notifica.

CLAVE

En el caso, Templa lo supo el martes a las 10:00: el plazo acaba el viernes 19/02/2027 a las 10:00.

El papel y lo digital conviven

76 %

de las empresas españolas de 10 o más personas aún enviaban facturas en papel en 2023

70 %

en la Unión Europea

40 %

de las españolas enviaban facturas electrónicas que el sistema del cliente procesa solo

Fuente: Eurostat, «Integration with customers/suppliers, supply chain management by size class of enterprise», isoc_eb_ics, actualización del 17/07/2025.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Dina tiene que resolver un aviso y Fuensanta solo quiere estar informada. Se conocen. ¿Dónde pones a Fuensanta?

A En «Para»

B En «CC»

C En «CCO»

✔ «Para» es para quien tiene que actuar (Dina). CC, para quien debe estar informado y conoce a los demás. CCO, para personas que no se conocen, como clientes.

Escribir una vez, personalizar cada copia



En el destinatario

«Sr. D.» y «Sra. D.ª» delante del nombre. Con cargo: «Sra. D.ª [nombre], presidenta de la comunidad de propietarios».



En el saludo

«Estimado señor:» o «Estimado don Gilberto:». En caso de duda, se trata de usted.



Plantilla

Documento modelo con membrete, márgenes, estilos y textos fijos: todas las cartas salen iguales y sin partes olvidadas.



Autoedición básica

Estilos (título, cuerpo, firma), márgenes iguales y letra mayor para quien lo pida.

La combinación en seis pasos

Une una plantilla con una lista de datos para crear cartas, sobres, etiquetas o correos personalizados.

1 → Documento principal
La carta con el texto común.

2 → Origen de datos
Una fila por cliente y una columna por campo.

3 → Insertar campos
Donde va cada dato variable.

4 → Vista previa
Comprobar varias cartas.

5 → Revisar
Campos vacíos, tratamientos y direcciones; filtrar solo a quienes toca.

6 → Combinar
Imprimir, crear un documento o enviar un correo individual a cada destinatario.

CLAVE
«Cada cliente recibe su correo solo, con su nombre y su fecha. Nadie ve a nadie» (Gadea).

Cinco clientes, dos canales

SALUDO	NOMBRE	REVISIÓN	FRANJA	CANAL
Estimada doña	Griselda	martes 02/03/2027	9:00-11:00	Correo
Estimado don	Gaudencio	jueves 04/03/2027	11:00-13:00	Correo
Estimada doña	Gertrudis	martes 09/03/2027	9:00-11:00	**Papel**
Estimado don	Godofredo	jueves 11/03/2027	16:00-18:00	Correo
Estimado don	Gilberto	martes 16/03/2027	11:00-13:00	**Papel**

Base ficticia del taller de redacción. Correo a tres, sin que nadie vea a nadie; carta en papel a dos, con un filtro por «Canal».

CLAVE

El filtro «Canal = Papel» deja para imprimir solo las cartas de Gertrudis y Gilberto.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La carta a Gilberto y el correo a los 412



Leonor, Gadea, Maialen y Elías · Templa Hogar

16/02/2027: recordatorio a 412 clientes con las direcciones en «Para». Gilberto pide carta en papel. Renovaciones de 2025: 1.139 de 1.460 (78,0 %). Caso ficticio.

1. **Parar y medir.** Valentín, con Fuensanta, valora el riesgo, decide si se notifica la brecha (72 horas desde las 10:00) y lo documenta.
2. **Disculpa, uno a uno.** A las 13:30, Gadea envía por combinación un correo por cliente: «No se ha visto ningún otro dato suyo».
3. **La carta a Gilberto.** Estilo bloque, 17/02/2027, N/Ref.: COM-MANT/2027-031: su contrato vence el 31 de marzo de 2027.
4. **Que se entienda.** Letra de 12 puntos y precio con IVA: 163,35 €. Firma Leonor; Fuensanta lo lee antes de que salga.

✔ Campañas por combinación o en copia oculta, con plantilla, baja y revisión de Fuensanta. La columna «Canal» dice quién prefiere papel.

REPASO

Ideas clave

- Un buen texto es adecuado, coherente, cohesionado y correcto.
- Meses en minúscula, saludo con dos puntos, «163,35 €», abreviaturas con punto, «informar de que» y horas exactas.
- Antes de enviar: destinatario y tratamiento, datos, ortografía, tono, adjuntos y firma.
- Firma la carta quien puede comprometer a la empresa; referencias, anexos y posdata, solo si hacen falta.
- Bloque extremo, bloque o semibloque: lo importante es usar siempre el mismo.
- El propósito marca la clase de carta y su frase de entrada.
- Para, quien actúa; CC, quien debe estar informado y conoce a los demás; CCO o combinación, para clientes.
- Correo comercial a clientes: con baja en cada correo. Ante una brecha, decide la empresa (72 horas).



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**