

ÍNDICE

Unidad 1	Saludos y despedidas	8
	1.1 Funciones en la oficina	
	1.2 Posición en el organigrama	
	1.3 Conversación con un cliente	
	1.4 Ejercicios	
Unidad 2	Concertar y anular citas	19
	2.1 Citas de negocios	
	2.2 Anular una cita telefónicamente	
	2.3 Concertar una cita por carta	
	2.4 Ejercicios	
Unidad 3	Pedir un presupuesto por escrito	31
	3.1 Nuevo mobiliario	
	3.2 Marcamuebles. ¿Dígame?	
	3.3 Pedir un presupuesto	
	3.4 Ejercicios	
Unidad 4	Reservar y confirmar	42
	4.1 Citas de negocios	
	4.2 Confirmar una reserva	
	4.3 Hacer una reserva	
	4.4 Ejercicios	
Unidad 5	Redactar y responder a invitaciones	53
	5.1 Cóctel	
	5.2 Redacción de una invitación	
	5.3 Respuesta a una invitación	
	5.4 Ejercicios	
Unidad 6	Quejas y reclamaciones	64
	6.1 Una reclamación	
	6.2 Una queja	
	6.3 Ejercicios	

Unidad 7	Solicitar información	76
	7.1 Impresión de catálogos	
	7.2 Envío de catálogos	
	7.3 Ejercicios	
Unidad 8	Envío de un email y un fax.....	87
	8.1 Confirmación de reserva	
	8.2 Confirmación de reserva por email	
	8.3 Enviar un fax	
	8.4 Ejercicios	
Unidad 9	Felicitaciones y disculpas	98
	9.1 Compañeros	
	9.2 Enhorabuena	
	9.3 Una avería	
	9.4 Ejercicios	
Unidad 10	Cursar un pedido	110
	10.1 Un pedido	
	10.2 Respuesta a un pedido	
	10.3 Ejercicios	
Glosario		122
Soluciones		128