*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



LA PRIMERA IMPRESIÓN

"Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión"

Como ya hemos dicho anteriormente, es imposible no comunicarse. La primera impresión es un proceso de percepción de una persona por otra que transcurre en muy poco tiempo. Habitualmente no somos del todo conscientes ni de la emisión ni de la recepción de las informaciones que la configuran.

El tiempo en que fragua la primera impresión varía entre dos y cuatro minutos en el encuentro cara a cara, y escasos segundos en el telefónico. Abarca tres campos, con muy distinto peso en el conjunto final de la impresión:

A estos hay que añadir un cuarto: Cómo escucho, que completa el círculo de la comunicación.

Esos tres campos, tres canales, se perciben y analizan de un modo sucesivo, y el conjunto ha de ser coherente en su mensaje. La incoherencia entre canales causa distorsión o ruptura de la comunicación. Por el contrario, la armonía concentra la atención hacia las palabras y da confianza. Cuanta más congruencia haya entre lo que decimos y la forma en que lo decimos, más favorable será la primera impresión que causemos.

ACTIVIDAD DE REFLEXION Señor Aprendiz **debe leer en revista periódico o noticia** un tema de interés para compartir en la formación, ***relacionado con la hotelería, el turismo, llevarlo impreso***

Señor aprendiz **para esta actividad** será muy importante leer cómo se redacta un correo (ver anexo) y porque es importantes las normas en una empresa, cual es la normatividad que usa una empresa para hacer cumplir o sancionar a un empleado

ACTIVIDAD 5 ORGANIZACIÓN Y LOGISTICA CASO DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES

Señores aprendices **el HOTEL CURRUCUCU necesita colaboración del aprendiz Sena en** el departamento de ama de llaves ya que se presentó una queja de un cliente por encontrar a una camarera dentro del baño de su habitación 602 usando los perfumes, en el bolsillo tenía guardado un cepillo y tenía en el suelo la toalla cuerpo , en areas publicas el empresario de

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



Ardila Lule encontró los baños sin dotación de papel higiénico, la señora accionista Rosita de la compañía encontró al señor de mantenimiento viendo televisión y jugando en el celular en la habitación 815

La recomendación de al jefe es pedir la colaboración al aprendiz en la logística de la reunión que será de carácter urgente, para ello le pide **redactar un correo a las camareras para citación a la reunión**

La jefe pide también la planeación, logística, normatividad y temas a tratar en la reunión, debe entregárselo **en una hoja**

El jefe recomienda al aprendiz hacer un documento **disciplinario** para presentarlo al grupo pues no lo tienen creado

Finalmente le informa que debe dejar en la cartelera un **mensaje muy innovador con un mensaje alusivo creando conciencia de su labor**

Señor aprendiz para esta actividad trabajara en grupo, tiene solo una información como guía como hacer un correo, que se encuentra terminando el taller

Documentos a entregar

1. CORREO
2. PLANEACION REUNION
3. DOCUMENTO DISCIPLINARIO
4. MENSAJE PARA CARTELERA

Duración		
Presentación documentos en forma individual	Cumple	No cumple
Tamaño carta		
A mano		
Sin tachones		
Letra clara		
Esfero		

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



Cómo escribir un correo formal: estructura básica y tips de redacción

Gabriela María Prieto Aguirre Gabriela María Prieto Aguirre 27/04/2022

Comunicación en serio

Incluso en la era de los negocios por internet, la comunicación escrita sigue siendo la piedra angular de toda relación comercial exitosa. Y en lo que respecta al email marketing y el diálogo vía email entre profesionales, saber cómo escribir un correo formal puede ser la diferencia entre llegar a tu audiencia… o que tus mensajes sean clasificados como “correo no deseado”.

Por eso, así como ya te dimos ejemplos de correos electrónicos empresariales, en este artículo te compartimos la estructura de un email formal, sus protocolos y formas básicas, así como algunos consejos de redacción concisa y efectiva.

Cómo escribir un email formal: 6 elementos básicos

En escritura de negocios, lo formal hace referencia a lo que es correcto, aceptable. Y lo que es aceptable tiene más posibilidades de ser atendido.

Ser formal también hace alusión a una situación específica: la presentación o el primer contacto. Usualmente, las personas usan este tono cuando no conocen al interlocutor, entonces, lo que buscan es transmitir un lenguaje serio pero amable. Seguro, pero no invasivo.

De ahí la importancia de saber comunicarse de manera formal en un contexto corporativo, comercial o profesional, aunque en el plano personal también se agradece la formalidad por considerarse una muestra de respeto.

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



Por eso, para saber cómo redactar un correo formal para solicitar algo, asegúrate de incluir los siguientes elementos:

Asunto.

Saludo.

Introducción (y presentación).

Cuerpo del correo (más detalles de la solicitud o desarrollo del tema).

Llamada a la acción.

Cierre.

1. Asunto

La línea del asunto (encabezado o título del correo) es la clave para captar la atención del receptor, y con ello, hacer que de clic al email y lo lea. Para ello, cuida los siguientes aspectos:

Que sea detallado, pero breve. El tema del email debe quedar explícito en una sola línea. Y se recomienda que la longitud del asunto debe estar por debajo de los 60 caracteres, esto para garantizar que el asunto completo se muestre en la bandeja de entrada, y evita que el destinatario se quede en suspenso sin saber lo que leerá.

Al grano. Sin rodeos. El asunto debe dar una idea concreta de lo que el receptor puede esperar al abrir el correo.

Información correcta y específica. Datos erróneos o incompletos fomentan la confusión y pueden hacer que tu destinatario desconfíe de la comunicación.

Ejemplo 1 (aviso de urgencia): Retraso en la entrega

Ejemplo 2 (solicitud de información): Nuevo catálogo de productos

Ejemplo 3 (en respuesta a una vacante): Posición de Editor Web

Tip. En emails formales se sugiere evitar el uso de emojis en la línea de asunto.

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



2. Saludo

Como en cualquier conversación interpersonal, el saludo apropiado es la mejor manera de comenzar un email formal. De preferencia, éste debe ir acompañado del nombre completo (o al menos el apellido) de la persona a quien va dirigido el correo electrónico.

El saludo debe ser corto y de ser posible, debe generar cercanía. Ejemplos:

“Estimado(a) Sr. / Sra …” “A quien corresponda”, “Atención, Sr. / Sra …”

3. Introducción (y presentación)

Es momento de establecer el propósito del correo electrónico. Pero antes, es importante hacer una presentación de quien se encargará de dar seguimiento a la comunicación, ya sea la persona involucrada en una solicitud, un representante de ventas o un profesional independiente ofreciendo un servicio especializado.

Esto es necesario dado que, como mencionamos antes, muchos correos formales buscan establecer un primer contacto entre dos entidades que no han interactuado previamente.

Enseguida, debes tratar de condensar el propósito del correo en cuatro o cinco líneas de texto, como máximo. Con ello, estarás haciendo buen uso de la herramienta y el destinatario te lo agradecerá, ya que muy probablemente en su bandeja de entrada hay otros emails a los que debe prestarles atención.

Ejemplo 1: Mi nombre es Edgar Chávez y le escribo para postular mi candidatura al puesto de…

Ejemplo 2: Me llamo Alma Suárez y me comunico con ustedes para saber más acerca del citatorio que recibí…

4. Cuerpo del correo (más detalles de la solicitud o desarrollo del tema)



Ahora, es momento de desarrollar el tema a tratar o propósito del correo de forma clara, pero concisa.

Recuerda: un correo electrónico formal no debe ser extenso, salvo que la ocasión lo amerite. Por eso, sé directo, pero amable. Detalla, pero sin dar rodeos.

Aquí tienes algunos consejos de redacción para facilitar al lector escanear y localizar la información relevante de forma rápida:

Aunque no hay una longitud específica para un correo electrónico formal, procura mantener el texto completo dentro del campo visual de una pantalla (ya sea que redactes en una computadora portátil o de escritorio).

Si tu correo electrónico es relativamente largo, divídelo en párrafos cortos y no uses sangría.

Usa negritas en las palabras o frases a las cuales quieras dar énfasis, sobre todo en un correo extenso.

5. Llamada a la acción

Aunque este paso aplica más para comunicaciones mercantiles, siempre es importante hacer patente lo que quieres que haga el destinatario con tu mensaje: que responda a tu solicitud con datos específicos, que devuelva tu mensaje o, al menos, que confirme de recibido.

Incluir este paso a seguir es lo que en marketing se conoce como call to action o “llamada a la acción”, es decir, al redactar un correo formal para solicitar algo debes agregar un enunciado que describa brevemente qué esperas que suceda o cómo debe continuar la comunicación.

Ejemplos: “quedo atento a tus comentarios”, “te escribiré un correo de seguimiento la próxima semana para afinar más detalles”, “indícame si así te parece bien”, “solicita una cotización”, “descarga nuestro catálogo”, etcétera.

6. Cierre

Al último, pero no por ello menos importante, está el cierre del mensaje. Esta será la última impresión con la que se quede tu destinatario. Algunos elementos para considerar en este punto son:

? Agradecimiento

Agradecer antes de despedirte es una forma excelente de cerrar la conversación por email.

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



Para corresponder a la atención de la persona que recibirá y dará seguimiento a tu comunicación, algunas frases que más se utilizan al redactar un correo formal son: “agradeciendo de antemano el favor de tu atención”, “sin más por el momento, agradezco el tiempo dedicado a responder este correo”, o un simple, pero efectivo: “muchas gracias”.

? Frase de despedida cordial

La manera más común de rematar el cierre de tu email formal es usando la frase “saludos cordiales”. Otras opciones de despedida que puedes usar:

Atentamente.
Cordialmente.
Respetuosamente.
Quedo al pendiente.
Un cordial saludo.
Excelente día.
✍ Firma del correo (datos de contacto)

El broche de oro de todo correo profesional es la firma del remitente. En este espacio puedes incluir tu nombre, puesto y nombre de la empresa para la que trabajas, así como tus números de contacto y, si lo deseas, link hacia el sitio web y redes sociales de la compañía.

Los buenos gestores de correo corporativo te permiten la configuración de firmas, es decir, una función que agrega tus datos de contacto en los correos que envías de forma automática (o sólo en los que envías por primera vez). Además, puedes incluir una fotografía o logotipo.

Por último, pero no por ello menos importante, cuida la ortografía y la sintaxis de todas tus comunicaciones por correo electrónico, ya que un correo formal impecable dice mucho de tu credibilidad y puede abrirte muchas puertas a futuro.

Correo electrónico personalizado y formal: combo perfecto

Como ves, aprender a redactar un correo formal es mucho más simple de lo que parece. Simplemente, debes tener bien claro el objetivo del mensaje y cuidar el tono de la comunicación, así como respetar el tiempo de las personas que van a recibirla.

Otro punto importante en la comunicación vía email es transmitir confianza a tus destinatarios ya que nadie dará clic a un mensaje que venga de una dirección de correo sospechosa. Esto pasa mucho con los correos genéricos del tipo juanito1234@emailgratis.co

*TALLER **02***

SENA 2023
Instructora Raquel Miranda
CNHTYA



EXITOS

Instructora
RAQUEL MIRANDA



