

Índice

1. LA CARTA INVENCIBLE	9
La carta eficaz, 9; El mejor amigo del hombre de negocios, 9; Entre seres de carne y hueso, 10; Mucho por poco, 11.	
EJERCICIOS	13
2. PARA EL BAÚL DE LOS RECUERDOS	15
¿Existe un lenguaje para la correspondencia?, 15; Con las tijeras en la mano, 17; ¡Qué no aparezcan en sus cartas!, 19; Si quiere fracasar..., 20.	
EJERCICIOS	22
3. A PRIMERA VISTA	25
La primera impresión, 25; Papel y diseño, 26; Un auxiliar imprescindible, 29; Cómo ordenar la apariencia, 31; Los estilos del mecanografiado, 32; Sea un innovador, 36.	
EJERCICIOS	41
4. UN TRABAJO DE ARTESANÍA	43
Sea constante, 43; El acopio de materiales, 43; La estructura, 48; Pieza por pieza, 50; La conclusión, 53.	
EJERCICIOS	57

5. LA IMPORTANCIA DE LOS PEQUEÑOS DETALLES	59
La uniformidad, 59; La fecha, 61; La dirección del destinatario, 65; Las abreviaturas, 68.	
EJERCICIOS	72
6. OTROS PEQUEÑOS DETALLES	73
Las mayúsculas y la puntuación, 73; Saludos y tratamientos, 75; Despe- didas, 77; La antefirma y la firma, 78; La segunda página, 79; Posdatas, 80; Los números, 81.	
EJERCICIOS	87
7. DIME CÓMO ES TU CORRESPONDENCIA...	91
¡Y te diré cómo eres!, 91; Donde se habla de la miel, 93; Ese toque inconfundible, 96; Un programa de conquista, 98.	
EJERCICIOS	101
8. EL MEJOR VENDEDOR	103
La carta de ventas, 103; La obra maestra, 103; La técnica, 104; La realización, 106; Los recursos, 110; Dar alas a la imaginación, 113.	
EJERCICIOS	114
9. EN LAS ALTAS ESFERAS DE LA DIPLOMACIA	117
Un embajador comercial, 117; Cómo son los clientes, 118; Lo que no se debe hacer, 120; La morsa, 123.	
EJERCICIOS	128
10. EL SÍ Y EL NO	129
A veces el cliente no tiene la razón, 129; Normas para decir "sí", 131; Normas para decir "no", 133; Otras malas noticias, 136.	
EJERCICIOS	140

11. LAS RELACIONES HUMANAS	143
El aspecto humano, 143; Las felicitaciones de Navidad y Año Nuevo, 144; Más motivos para felicitar, 146; Las condolencias, 148; Un mal trago, 150; Cartas, cartas, cartas, 153.	
EJERCICIOS	155