

**ACTIVIDAD 3.1.**

<b>Módulo 3</b>	CONFECCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS DE MANERA ESTRUCTURADA CON EL LÉXICO Y ORTOGRAFÍA CORRECTA
<b>Lección 1</b>	Las características del lenguaje escrito

**1) Une cada característica con su descripción:**

<u>CONCEPTO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>
<b>Concisión</b>	Dada la naturaleza del reparto, los detalles como direcciones, fechas y horas son cruciales. Un error en alguno de estos aspectos puede llevar a inconvenientes como entregas fallidas o malentendidos. La información debe ser exacta para que el cliente reciba lo que necesita sin complicaciones.
<b>Precisión</b>	Los clientes valoran que la comunicación sea rápida y eficiente. Esto implica que el mensaje debe ser breve, sin información innecesaria que pueda confundir o retrasar la comprensión del cliente. La concisión facilita la lectura y asegura que el cliente entienda rápidamente lo que se quiere comunicar.
<b>Claridad</b>	Aunque el tono del mensaje puede ser algo más relajado que en una conversación formal cara a cara, es importante mantener un nivel de formalidad adecuado. Esto implica ser respetuoso, educado y profesional en todo momento, evitando expresiones coloquiales o inapropiadas.
<b>Formalidad</b>	Las oraciones deben estar conectadas de manera lógica, de forma que el mensaje fluya bien y no se perciba como una serie de ideas inconexas. Esto ayuda al cliente a seguir el mensaje sin esfuerzo y mejora la comprensión general de la información transmitida.
<b>Cohesión</b>	Es fundamental que el mensaje escrito sea claro y fácil de entender. En atención al cliente, los usuarios suelen buscar respuestas rápidas y precisas, por lo que el lenguaje debe ser directo y evitar el uso de tecnicismos o palabras complejas que puedan confundir.



COMUNICACIÓN EFECTIVA EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
REPARTO