

Una franquicia es una forma de comercialización de un determinado producto o servicio en el que intervienen dos partes:

- El propietario de la marca o franquiciante.
- El interesado en comerciar con esa marca o franquiciado.

Ambas partes firman un contrato en el que se establecen algunas obligaciones:

El franquiciante se encuentra en la obligación de:

- Ceder la marca para su utilización.
- Dar a conocer el *know-how* de la empresa a través de la formación.
- Ofrecer asistencia cuando se requiere.

El franquiciado tiene la obligación de:

- Cumplir con los estándares de calidad y actuación.
- Adquirir la formación necesaria.
- Dar un uso correcto a la marca.
- Abonar el importe del derecho inicial.

1. Relaciona los conceptos de la izquierda con su correspondiente definición de la derecha.

1. Franquiciado	a. Sistema de organización empresarial en que intervienen franquiciante, franquiciado, marcas, proveedores, contratos, método de administración, distribución, publicidad y patrones de organización. Su contrato significa cesión de derechos y obligaciones.
2. Marcas	b. Empresario que adquiere los derechos cedidos, por otro y contrae ciertas obligaciones para la explotación del negocio propio o a través de una o más unidades franquiciadas.
3. Franquicia	c. Son los nombres, signos o imágenes comerciales que usan los productores o distribuidores para diferenciar sus productos o servicios de los demás y por los cuales los clientes los distinguen. Son propiedad de quienes los hayan registrado y pueden venderse, arrendarse o cederse.
4. Saber hacer o <i>Know how</i>	d. Empresario o empresa que cede los derechos a otros para explotar y comercializar productos y servicios, durante un periodo de tiempo determinado. Por ello recibe una contraprestación económica y se obliga a apoyar y asistir al beneficiario en todo lo que le haga falta para desarrollar el negocio.
5. Franquiciante	e. Transmisión que el franquiciante hace al franquiciado del modelo de gestión que se ha desarrollado durante la evolución del negocio.

2. De acuerdo con la teoría expresada anteriormente, ¿sabrías decir qué elementos de los siguientes formarían parte del concepto de franquicia?

1. Utilización de una marca o nombre registrado.
2. Defensa jurídica en el extranjero.
3. Pago de derechos o regalías.
4. Daños a terceros.
5. Suministro de servicios.
6. Indemnización por pérdida o deterioro del producto.
7. Traspaso de propiedad.
8. Cesión del modo de operar.

Ventajas y desventajas de los participantes en una franquicia:

A.- Ventajas

Para el franquiciante:

- Puede expandir su negocio rápidamente, permitiéndole emplear menos capital del que necesitaría para abrir sucursales.
- No asume el riesgo correspondiente a cada local de su cadena, porque el franquiciado explota su local por su propia cuenta y riesgo.
- Permite mejorar el conocimiento de la marca en el mercado, a través de una cuidada imagen corporativa.

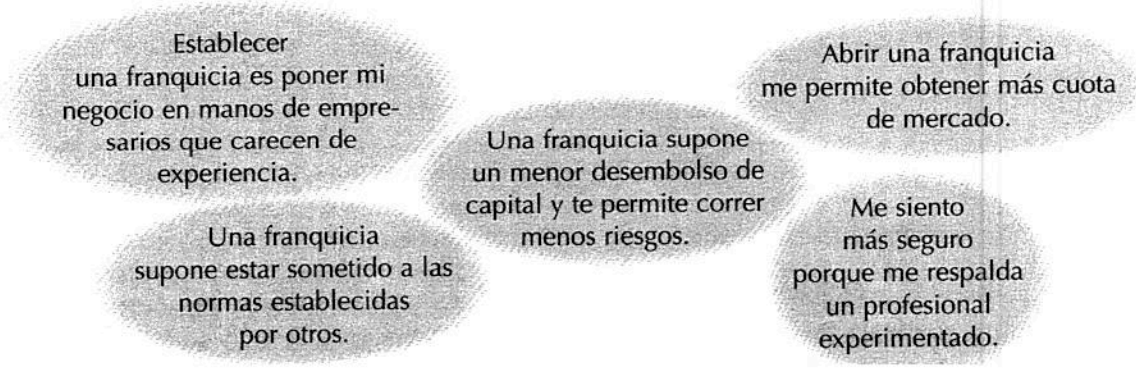
Para el franquiciado:

- Comercializa una marca reconocida, sin la necesidad de crear por sí mismo un nombre en el mercado.
- Recibe una formación.
- Entra al negocio por cuenta propia pero con el apoyo de un empresario experimentado que ya posee un negocio sólido.

B.- Desventajas

- El franquiciante tiene que compartir su negocio con un grupo de comerciantes autónomos, los cuales deben cuidar los detalles y la imagen de la marca que representan.
- El franquiciado pierde parte de su independencia comercial al ser sometido a determinados controles y en algunas ocasiones debe abonar, en concepto de regalías, sumas difíciles de recuperar.

3. Te damos a continuación algunas opiniones que franquiciantes y franquiciados tienen acerca del mundo de las franquicias. Establece si sus opiniones se relacionan con las ventajas o desventajas de estas.



Creación y Gestión de Empresas Mediante Franquicia. (FR)

1. ¿Sabes qué es una franquicia?

2. ¿Sabrías explicar el significado de las palabras claves en el área de las franquicias?

Franquiciador
 Franquiciado
 Marca comercial
 Imagen
 Saber hacer
 Royalty

3. Escucha el texto siguiente y señala la respuesta adecuada.

En la prensa de hoy, según Susana y Gonzalo, se dice que en España dos millones de jóvenes:

- no trabajan
- no trabaja, pero estudian
- no trabajan y no estudian

Susana y Gonzalo declaran que debido a la crisis:

- no se podrá esperar sueldos altos en las empresas
- no habrá mucha selectividad
- se podrá emplear solamente a los mejores y más cualificados

En el curso de creación y gestión de empresas mediante franquicias:

- enseña el profesorado profesional
- los candidatos podrán aprender lo fundamental sobre el comercio
- se estudiarán los diferentes tipos de créditos.

Trabajar mediante una franquicia puede ser interesante para una persona que:

- no quiere trabajar sola
- no quiere arriesgar sus recursos financieros
- siempre ha querido ser empresario pero carecía de una idea original

Sería útil recibir la información sobre el comercio de las franquicias para aquellos que:

- quieren trabajar en una multinacional pero no saben dónde
- buscan nuevos mercados internacionales
- han terminado la universidad y no saben mucho sobre macroeconomía.

5. ¿Conoces algunas multinacionales que operan mediante franquicias?

Jamaica®

COFFEE SHOP

Líder nacional en la venta y degustación de café



4.

1. Actividad previa

Después de ver los primeros quince segundos, que corresponden al anuncio, contesta las siguientes preguntas:

¿Qué personas aparecen en el anuncio? ¿A quiénes crees que representan? Pensando que este anuncio hace referencia a otras campañas anteriores de algunas marcas de café, ¿qué intencionalidad publicitaria puede haber aquí?

2. Visionado del reportaje completo

Preguntas de comprensión

A. Comprensión general

¿Qué aspecto de la empresa Jamaica Coffee Shop presenta este vídeo?

- a) Una nueva orientación empresarial.
- b) Un plan de empresa.
- c) Su penetración en el mercado americano.

B. Verdadero / Falso

	V	F
1. La empresa se inició como torrefactora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En 1850 surgió un concepto de cafetería nueva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Para Jamaica Coffee Shop, franquiciar supone una mayor aportación de capital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La rápida mejora de Jamaica se debe a la evolución de sus locales propios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Jamaica no pide un perfil concreto de sus franquiciados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Pregunta de desarrollo

¿Qué perfil profesional exige Jamaica Coffee Shop a sus franquiciados?

D. Preguntas de selección múltiple

1. Para Jamaica, el local idóneo debe...

- a) tener un máximo de m².
- b) tener una situación estratégica.
- c) tener un mínimo de m².

2. Actualmente, el emplazamiento de los locales de Jamaica...

- a) se sitúa a pie de calle.
- b) tiene un alquiler prohibitivo.
- c) se sitúa en un centro comercial.

3. En la fase de análisis se valora...

- a) la facturación del negocio.
- b) la viabilidad de la inversión.
- c) el plan de marketing.

4. El sistema de control no puntúa...

- a) el área administrativa.
- b) la selección de los empleados.
- c) el mantenimiento del local.

5. Jamaica considera que el franquiciado debe...

- a) ser un buen empresario y un buen hostelero.
- b) ser principalmente un buen hostelero.
- c) ser mejor empresario que hostelero.

3. Actividades

A. Conceptos: La franquicia

Este vídeo permite ver que, en las empresas que han apostado por el crecimiento a través de las franquicias, son muy importantes las relaciones entre el franquiciador (enseña) y el franquiciado.

¿En boca de quién pondrías las siguientes frases?

- a) del franquiciador
- b) del franquiciado

- 1. "No paramos de abrir nuevos puntos de venta en toda España".
- 2. "Si el local no está en una buena ubicación, ellos te van a aconsejar que no lo pongas".
- 3. "Si tú vas por libre, puedes cometer fallos y nadie te los corrige".
- 4. "En el sistema de puntuación y valoración tenéis que moveros entre unos estándares".
- 5. "No solamente les hemos enseñado nosotros a ellos, sino que hemos aprendido de sus experiencias".
- 6. "Las expectativas se cumplen en todos los locales que hemos abierto".
- 7. "A pesar de que el negocio es mío y que el empresario soy yo, las directrices me las están marcando desde una empresa que no es la mía".
- 8. "Sería difícil para nosotros haber crecido al ritmo que hemos crecido únicamente con recursos propios".

B. Tema: Recursos Humanos

En el vídeo se menciona muy claramente el perfil ideal de la persona que busca Jamaica para sus nuevas franquicias.

¿Qué preguntas harías para determinar si la persona a la que vas a entrevistar encaja con las líneas marcadas por el franquiciador?

C. Debate: Comercio justo

El comercio justo es una propuesta alternativa al comercio internacional convencional basada en garantizar a los pequeños productores y agricultores de los países en vías de desarrollo una compensación justa por su trabajo, asegurándoles un medio de vida digno y sostenible. ¿Crees que este tipo de comercio debería potenciarse en todos los sectores? ¿Cómo podría hacerse? ¿Qué tipo de organismos podrían asumir esta iniciativa?



GLOSARIO

apertura del local, la	local, el
área de operaciones, el	marca, la
capacidad de aprender, la	orientación empresarial, la
centro comercial, el	penetración, la
comercio justo, el	plan de empresa, el
consolidar el crecimiento	productor/a, el/la
diversificar	propietario/a, el/la
enseña, la	recuperar la inversión
equipo humano, el	reto, el
franquicia, la	sistema de control, el
franquiciado, el	sistema de franquicias, el
franquiciador, el	sistema de valoración, el
franquiciar	ubicación, la
inversión, la	viabilidad, la

- cortado
- solo
- granizado
- batido
- capuchino
- carajillo
- expreso
- desgraciado
- descafeinado
- largo
- cubanito
- con leche
- cargado
- sorbete
- vienés
- irlandés
- ...

¿Sabías que...?

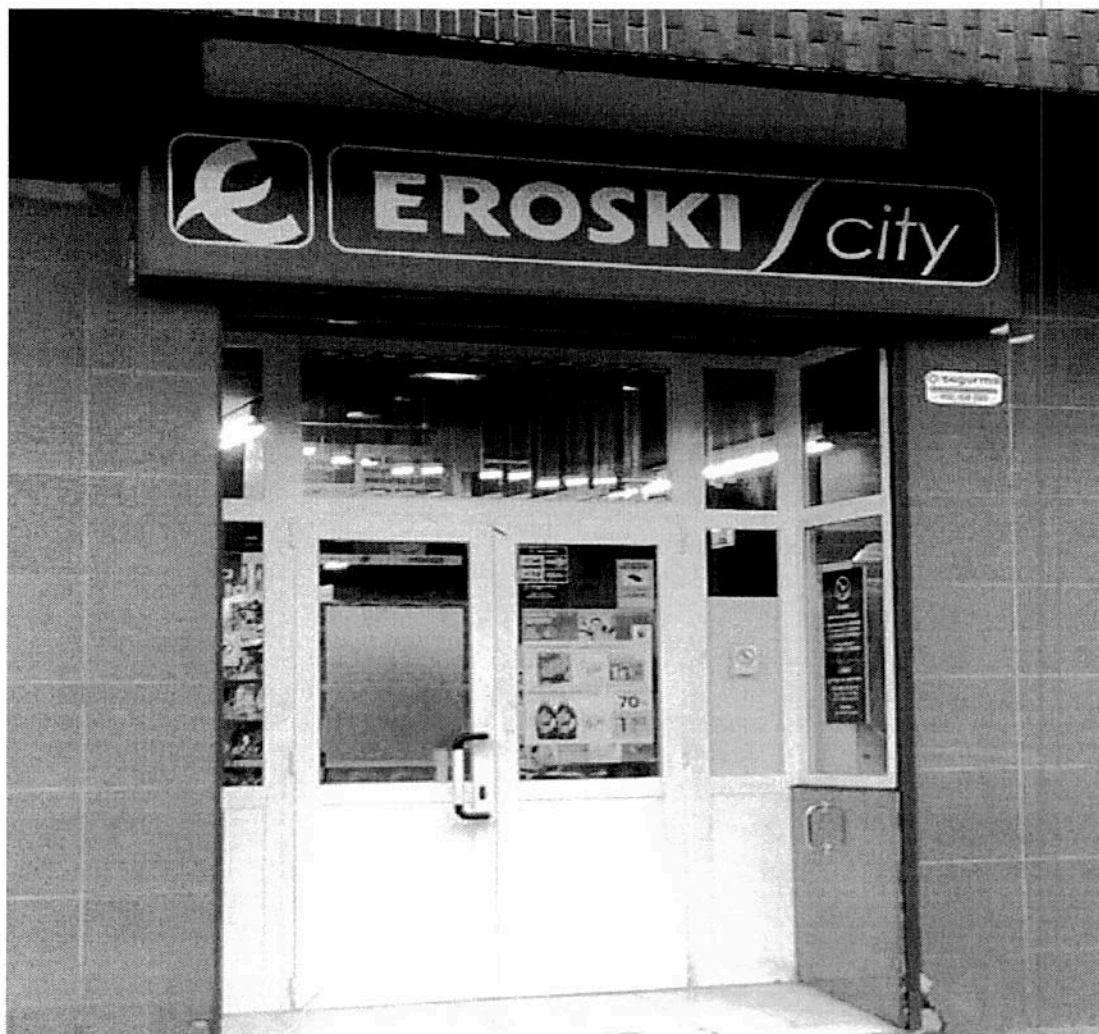
- ✓ Las plantas de café son originarias de la antigua Etiopía, en la República de Yemen.
 - ✓ La leyenda más aceptada en relación con el origen del café habla de un pastor llamado Kaldi que le llevó al Abad de un monasterio las ramas y los frutos de un arbusto que provocaban en las ovejas que los ingerían un estado de excitación. El Abad, tras probar la amarga bebida resultado de cocinar esos frutos, los arrojó al fuego. El delicioso aroma que desprendieron al tostarse hizo que el Abad pensara en hacer una bebida basada en el fruto tostado: el actual café.
- Los cafés florecieron en la mayoría de las principales ciudades europeas durante los siglos XVII y XVIII. En 1652, se inauguró el primer café de Londres.

E. **Apuntes y curiosidades culturales: Distintos cafés**

¿Podrías diferenciar cada uno de estos nombres aplicado al café?



Eroski inaugura el segundo supermercado franquiciado en Bizkaia de 2015



EROSKI constituye la segunda red franquiciada de España, en la que se incluyen 44 establecimientos en Bizkaia. El establecimiento, situado en Amorebieta-Etxano, cuenta con horno propio para garantizar la frescura de los productos de panadería.

EROSKI _____ hoy un supermercado franquiciado con la enseña EROSKI/city en la calle Luis Urrengoetxea, número 16 de Amorebieta-Etxano (Bizkaia). Se trata del segundo establecimiento franquiciado abierto en Bizkaia por la cooperativa en 2015, que _____ ya 44 tiendas de estas características en la provincia. La apertura _____ la creación de tres puestos de trabajo.

El establecimiento _____ un surtido de 3.500 productos de marcas de fabricantes líderes, marca propia y productores locales para garantizar la libertad de elección de los consumidores. Asimismo, _____ una amplia oferta de alimentos frescos,

especialmente frutas y verduras locales de temporada en sus más de 212 metros cuadrados. Las referencias saludables también ganan peso con un surtido más amplio. El supermercado _____ horno propio, para garantizar la frescura de los productos de panadería elaborados diariamente.

Las ofertas y promociones _____ cada mes para favorecer el ahorro de los consumidores. Una apuesta por el ahorro que tiene su máximo exponente en EROSKI Club, el nuevo programa de relación de los Socios-Cliente con la marca, que ofrece descuentos hasta del 15% en más de 2.500 productos, así como promociones y ofertas exclusivas, además de todas las ventajas del programa Travel Club.

"El modelo EROSKI/city presenta un supermercado para realizar una compra rápida y cómoda, con una amplia gama de surtido donde elegir, con productos de primera necesidad y gamas líderes. Pero lo que _____ este modelo es la oferta de productos frescos y locales, cada vez más apreciados por el consumidor", destaca Enrique Martínez, director de Franquicias de EROSKI.

Productos locales

La política comercial de EROSKI es _____ al máximo las economías locales para crear riqueza en el entorno contribuyendo al desarrollo agroalimentario y económico-social. Estos productos locales, y en especial todos los alimentos frescos de temporada, _____ un protagonismo preferencial en el modelo de tienda "contigo" que EROSKI está implantando en sus establecimientos.

Premio Nacional a la Mejor Franquicia de Comercio

EROSKI _____ actualmente la segunda red de supermercados franquiciados de España. La cooperativa ha recibido, además, el Premio Nacional a la Mejor Franquicia de Comercio 2014 durante la 25ª edición del Salón Internacional de Franquicias (SIF).

Con la apertura de este nuevo supermercado franquiciado de Amorebieta-Etxano, EROSKI _____ su plan de expansión a través del modelo de franquicia. *"Buscamos integrarnos en ciudades o pequeñas poblaciones de más de 1.500 habitantes mediante tiendas de entre 300 y 500 m². Esta expansión se centrará principalmente en Andalucía, Madrid, Cataluña, Extremadura y Levante"*, _____ el director de Franquicias de EROSKI.

Ejercicios

1. En cada hueco pon un verbo adecuado en el tiempo correcto.

Constituir	contar con (2x)	inaugurar	disponer de (2 x)	potenciar	
Suponer	suceder	sumar	señalar	afianzar	diferenciar

2. Escribe un sinónimo a estas expresiones (cuidado con el contexto).

Establecimiento –

La enseña –

El surtido –

El fabricante –

Garantizar –

El descuento –

Destacar –

La red de supermercados –

3. Escribe un antónimo (palabra con el sentido contrario) a estas expresiones.

La apertura –

La frescura –

La ventaja –

La riqueza –

El plan de expansión –

4. Escribe una corta definición de todas las expresiones de la lista.

Los consumidores –

El supermercado franquiciado –

Los productos de temporada –

Ganar peso –

Las promociones –

Favorecer el ahorro –

Una apuesta –

El programa de los Socios – Cliente –

El producto de primera necesidad –

ASUNTO: PEDIDO VINO

Buenos días:

Según nuestra conversación telefónica mantenida hace unos instantes, a continuación le describo el pedido de vino que deben mandarme inmediatamente del stock, puesto que es muy urgente.

Ref.:	Descripción:	Cantidad:	Precio/unidad:	Total:
32152	caja de jerez Sol/6 botellas	25	5 euros/botella	750 euros
33130	caja vino reserva blanco/6	20	3.50 euros/bot.	420 euros
33150	caja vino reserva tinto/6	20	3.50 euros/bot.	420 euros
Importe total:				1.590 euros

Es importante que el pedido llegue antes del fin de semana, si esto no puede ser, le ruego que anule el pedido.

Pago: Como siempre, transferencia bancaria en tres días desde la recepción del encargo.

Espero que, como es habitual, disponga Ud. que se sirva esta orden con rapidez y especial cuidado en el embalaje.

Un saludo.

R. Estébanez

JOYART, S. L. Joyería, Platería, Medallas y Artículos Religiosos
 Paseo Arboleda, 48
 TEL: 974 40 04 19
 FAX: 974 40 51 20
 22400 MONZON (Huesca)
 CIF B 24163231

CECOMEX, S. A.
 Jorge Juan, 83, 1.º dcha.
 28009 - MADRID

Monzón, 31 de mayo de 2005

PEDIDO

Las **cartas de pedido** son las solicitudes de mercancías o de algunos servicios que generalmente, ya han sido ofrecidos previamente, bien a instancias del que formula e pedido, bien por iniciativa del suministrador.

Los escritos de esta clase suelen ser muy sencillos, sobre todo entre las empresas que mantienen relaciones comerciales asiduas. Entre estas empresas los pedidos u órdenes son una cosa tan habitual que hasta se escriben a mano y, casi siempre, se mandan por fax. Sin embargo, la formulación del pedido debe ser muy precisa y debe incluir una relación detallada de todos los datos necesarios para que no puedan surgir malentendidos y subsiguientes reclamaciones o litigios.

Datos que debería contener una carta de pedido:

- **referencia**
- **descripción de la mercancía** - denominación según catálogo o muestrario número de serie (en los productos estándar), color, talla, tamaño, etc.
- **cantidad** - unidades de venta, metros, peso, etc.
- **precio por unidad (unitario)**
- **precio total**
- **fecha de entrega**
- **forma de pago**
- **modo de envío** (condiciones de transporte y embalaje)

Únicamente se pueden omitir algunos de los datos si las relaciones entre las firmas son muy frecuentes - como hemos mencionado arriba - y las condiciones se concocier abradamente. En tales casos es posible no indicar el precio, ya que es bien conocido o condiciones de entrega, por el mismo motivo. También se puede poner: las habitua les (*condiciones de entrega*) o el convenido, según catálogo, de acuerdo con su oferta: (*el precio*), etc.

PEDIDO DE MERCANCIAS

La Cabaña
 Parrilla Argentina

ESPECIALIDAD EN
CARNES A LA BRASA

Ventura de la Vega, 10
28014 MADRID
Teléfonos: 91 359 18 85-7
Fax: 91 359 18 90

MENSAJE FAX

Fecha: 17 Octubre 2005
ATT: Concepción Álvarez

DIRIGIDO A: ABACAR
 Dña Ricardo Estébanez
 N.º DE HOJAS: 1

Estimado señor:

Acabo de recibir su presupuesto de los servicios que necesitamos para la recepción con ocasión de nuestra Fiesta Nacional el 28 del cte. Su presupuesto merece nuestra aprobación por lo que **pedimos en firme:**

Personal: 6 camareros - de ello 2 encargados del corte de jamón
2 auxiliares de cocina
3 encargados de limpieza
1 operario para la construcción de la tienda

El personal debe llevar uniforme y debe presentarse una hora antes del inicio de la recepción, es decir, a las 7 p.m. el 28/10 (el personal de limpieza acudirá más tarde - a las 10 es suficiente).

Alquiler de enseres:

2 jamoneras
250 vasos de vino
100 vasos de agua/zumo
150 vasos de cerveza
8 mesas plegables
mantelería correspondiente
1 tienda grande

Bebidas: 50 botellas de agua mineral Font Vella/1.5 l (sin gas)
50 botellas de agua mineral Fonter/1.5 l (con gas)
40 cajas de zumo de naranja Zumoso!

No necesitamos la cerveza ya que tenemos nuestra propia.

Atentamente,

Jan Králík
Administrador

Si las firmas no han tenido hasta el momento ningunas relaciones, se suele hacer un **pedido a título de prueba.**

Estimada Sra. Zapotocká:

De acuerdo con nuestra última conversación telefónica pasamos a remitirle e siguiente **PEDIDO:**

600 Rosarios ref. 2253006350
240 Rosarios blanco dorado con cruces como los de fotografía
240 Rosarios azabache plateados con cruces como los de fotografía

Precio: Según catálogo y fotografías con habitual descuento del 5%.
Condiciones de pago: Talón nominativo.

El envío se hará, como en otras ocasiones, por camión junto con el pedido de bolas de cristal y antes de transcurridos 30 días desde la recepción de esta orden
Una vez más le pido el buen acondicionamiento de la mercancía, a fin de evitar mermas y daños.

Confío en que el pedido llegue pronto y en buenas condiciones y le agradezco su atención.

Saludos atentos.

M. Vázquez

PEDIDO DE SERVICIO

Embajada de la República Checa

Avda. Pío XII, 22-24
28016 MADRID

FAX

MALLORQUINA

Catering

MADRID

Fax: 91 265 35 13

A la atención del Sr. Tomás Sardá

Madrid, 20 de octubre de 2005

Asunto: Personal, enseres y bebidas para la recepción.

Las empresas con grandes volúmenes de ventas que comercian con artículos tipificados y catalogados, tienen hojas de pedido impresas como formularios a rellenar. Este sistema facilita mucho el trabajo y no se pueden omitir ningunos datos importantes. El relleno de los formularios se rige por las mismas reglas que la redacción de la carta de pedido, es decir, no hace falta indicar datos que son obvios en las relaciones comerciales asiduas.

COMBISA
COMPONENTES DE BISUTERÍA, S. A.
AVDA. MANOTERAS, 22 - 2.º
TELEFS. 383 99 88 - 383 80 44
FAX: 383 80 39
28050 MADRID

PROPUESTA DE PEDIDO

N.º **FECHA**

NOMBRE **CIF**

OMICILIO **TELEF**

POBLACION **PROVINCIA**

CONDICIONES **REPRESENTANTE SR.**

REFERENCIA	CONCEPTO	Cantidad	Precio	TOTAL
151-19-001	bola facetada 4 mm	30 mazos		
151-19-001	bola facetada 5 mm	20 mazos		
151-19-001	bola facetada 8 mm	10 mazos		
111-19-001	bola redonda 8 mm	20 mazos		
132-19-001	perla crema 4 mm	100 mazos		
132-19-001	perla crema 10 mm	40 mazos		
132-19-001	perla crema 12 mm	20 mazos		
151-19-001	bola facetada 10 mm	3 mazos		

HOTEL MIRANDA
Calle del Arenal, 8 - 28013 MADRID
 Tel. 91 535 90 00 - Fax: 91 535 50 55
 E-mail: info@hotel-miranda.com

MENSAJE FAX

Fecha envío: 26/03/2005 **NUM. HOJAS:** 1

NUM. FAX PROCEDENCIA 91 535 50 55 **NUM. FAX DESTINO** 91 368 29 31

De: Victor Sánchez

A: MUEBLES CASTILLA **ATT:** José Heguía

Asunto: Pedido

TEXTO:

Estimado señor:
 Le agradezco la información que me ha enviado el 20 de este mes. Tengo que confesar que mi impresión de la visita a su nave en la Ctra. de Toledo es excelente y necesitaba algunos datos concretos con urgencia, porque nos hace falta amueblar las salas recién remodeladas antes de la entrada de la temporada alta. A continuación le paso, a título de prueba, la siguiente orden:

- 2 mesas de nogal, estilo castellano, ST A6, barniz brillante
- 12 sillas de nogal, estilo castellano, ST A6, barniz brillante
- 3 mesas de TV, con ruedas, mod. Toledo, RIX 2, barniz brillante

Plazo de entrega: 4-6 semanas, a partir de hoy
 Transporte y embalaje adecuado, a su cargo.

Pago: según las condiciones propuestas por Uds. - transferencia bancaria en 30 días después de la recepción del pedido. Descuento a título de promoción - 7%.

Confiamos en que la realización de este primer pedido nos satisfaga y que podamos encomendarles también el amueblamiento de otras dependencias del hotel.

Muchos atentos.

Victor Sánchez
 Gerente

ACEPTACIÓN DEL PEDIDO CON ANUNCIO DE DEMORA

CECOMEX, S. A.

Jorge Juan, 83, 1.º deha
28009 Madrid

MENSAJE FAX

Para: EL CORTE INGLÉS, S. A.
ATT: Sr. Arturo Neira Ruibal, Importación
Número de fax: 91 309 39 30

De: CECOMEX
Número de fax: 91 431 58 50

Fecha/hora: 25/06/2005 11.40
N.º de páginas: 1

Estimado señor:

Acabamos de recibir su orden N.º 9498723 de cristalería que aceptamos con mucho gusto. Sin embargo, Glassexport lamenta mucho no poder servirles el género solicitado hasta pasadas las vacaciones de verano, ya que la gran cantidad de pedidos acumulados y la disminución del personal a causa de las vacaciones, les impedirá ejecutar el envío hasta la fecha citada.

Favor informen al Sr. Victor del retraso. Esperamos que esta demora no resulte un inconveniente para él y le recordamos que el retraso se compensará con un descuento especial del 3,5% sobre el precio total.

Esperamos su conformidad.

Con atentos saludos,

Jana Zapotocká

La firma proveedora debe confirmar el pedido o rechazarlo, en caso de que no esté en condiciones de ejecutarlo, o puede proponer algunas modificaciones.

CONFIRMACIÓN DE PEDIDO

ABACAR - Abastecimientos de restaurantes, hoteles, comedores

PÁGINA DE PORTADA DE FACSIMIL

Fecha: 18/10/2005
Hora: 14:30:21
Página: 1

Para: Sr. D. Ricardo Estébanez Calderón
Compañía: Restaurante argentino La Cabaña
Fax: 91 359 18 90

De: Concepción Álvarez
Abacar, España

Asunto: CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Señor:

Confirmamos su pedido de vino del 17 de este mes.
Despacho de la mercancía: 20/10/05 por la tarde
Descuento por cantidad: 3%

Pago: Transferencia bancaria - fecha de cumplimiento: 24/10/05

Gracias por su pedido.

Esperamos sus próximos pedidos y le saludamos atentamente.

Concepción Álvarez

Inicio Datos Bancarios Sección Descripción Otros Vídeos
Tienda Electrónica

Rehene los siguientes datos, y seleccione los productos que quiera comprar.

Calcule el importe de su compra y haga una transferencia bancaria por el mismo al BANCO DE SANTANDER, cuenta 0049 0600 31 201 6000401 o bien al Banco de España (en caso de elegir transferencia), junto con la relación de las publicaciones deseadas y sus datos (nombre, dirección de envío, y número de identificación si desea factura). Esta fórmula tiene el coste adicional de los gastos de transferencia que le cobrará el banco.

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Teléfono de Contacto: _____ E-Mail (si tiene): _____
 Dirección: _____ Código Postal: _____
 Ciudad: _____ Provincia: _____

Seleccione los productos que desee:

- CD con la colección completa de Cuadernos Didácticos de Medio Ambiente para Enseñanza Secundaria y una presentación del Jardín Botánico 4 €
- Colección de Cuadernos Trifolios de Medio Ambiente para Enseñanza Primaria. Cuad. Número 25 + (30 publicaciones)
- Colección Completa de Cuadernos Didácticos de Medio Ambiente para Enseñanza Secundaria (21 NÚMEROS + EXTRA) 100 €
- Cuaderno Técnico de restauración del Arbolado 8 €
- Láminas de orquídeas del Orquedario de Boros 5 € (versión, completa de 30 láminas, 100 ilustraciones)
- Guía de Interpretación del Arbolado Bórico 13 €
- Catálogo de Especies de las colecciones del Real Jardín Botánico Juan Carlos I

Formas de pago:

Contra reembolso
 Transferencia bancaria

Enviar Borrar Datos

Todos estos precios incluyen gastos de envío, además le recordamos que la compra directa en las oficinas del Jardín Botánico tiene un descuento del 20%.

CONTESTACIÓN A LA PROPUESTA DE MODIFICACIONES

EL CORTE INGLÉS, S. A.

A: CECOMEX (Madrid)

PAGS. TOTALES: 1
PAG. N.º: 1

FAX N.º: 91 431 58 50

PEDIDO: 94 98700 (s/ref. 307/05/8096/GLASSEXPORT)

EN CONTESTACIÓN A SU FAX DEL 26/06/05 TOMEN NOTA QUE EL SR. VICTOR DA LA CONFORMIDAD PARA EL RETRASO DE LA ENTREGA SÓLO HASTA FINALES DE AGOSTO.
SALUDOS.

A. NEIRA

Conocidos por todos son los pedidos preestablecidos por los suministradores, es decir, los formularios que se incluyen en catálogos, revistas u otro material informativo para hacer en ellos pedidos de los productos ofrecidos. Este tipo es también utilizado en Internet para los negocios en el marco del comercio electrónico (e-commerce).

FRASES FRECUENTES

Formulación del pedido

Nos referimos a su oferta de .../nuestra conversación mantenida ayer.../a su fax con la especificación ...

Odvolaíváme se na Vaši nabídku .../naš včerejší rozhovor .../Váš fax se specifikací ...

Según/de acuerdo con/conforme a nuestra conversación/lo convenido con Ud./su oferta de ... le cursamos/mandamos el siguiente pedido:

V souladu s naším rozhovorem/tím, na čem jsme se dohodli/Vaši nabídkou ... Vám zasíláme následující objednávku:

Les hacemos el siguiente pedido de prueba/a título de prueba:

Objednáváme na zkoušku:

Acuse de recibo y confirmación del pedido

Acusamos recibo de su orden del ...

Potvrzujeme příjem Vaši objednávky z ...

Hechos recibido/Les agradecemos su pedido del ...

Obdrželi jsme/Děkujeme Vám za Vaši objednávku z ...

Confirmamos su pedido del ...

Potvrzujeme Vaši objednávku z ...

Acabamos de recibir su orden que aceptamos con mucho gusto.

Právě jsem obdrželi Vaši objednávku, kterou s potěšením přijímáme.

Rechazo del pedido

Lamentamos no poder servirles los productos pedidos dado que están totalmente agotados.

Bohužel Vám nemůžeme dodat objednané výrobky, neboť jsou zcela vyprodány.

Sentimos no estar en condiciones de suministrarles la mercancía encomendada porque no la tenemos en stock.

Lituje, že Vám nemůžeme dodat objednané zboží, protože ho nemáme na skladě.

Hechos recibido su encargo, pero desgraciadamente no podemos ejecutarlo ya que el género pedido está discontinuado.

Obdrželi jsem Vaši objednávku, ale bohužel ji nemůžeme vyřídit, neboť požadovaný druh už se nevytřábí.

Sentimos que no podemos confirmar su pedido debido a que la fábrica productora pasa por ciertas dificultades.

Lituje, že nemůžeme potvrdit Vaši objednávku, protože výrobem podnik má jiné problémy.

Propuesta de modificaciones

Lamentamos no poder cumplirmetar/ejecutar su pedido hasta ...

Bohužel můžeme vyřídit Vaši objednávku až ...

Podemos confirmar su pedido con tal de que estén de acuerdo con otro tipo de embalaje/transporte/entregas fraccionadas.

Můžeme potvrdit Vaši objednávku, pokud budete souhlasit s jiným typem balení/dopravy/dílčími dodávkami.

Condiciones

Es importante que el envío llegue antes de ..., si esto no puede ser, les rogamos que anulen el pedido.

Je důležité, aby zásilka došla do ..., pokud to není možné, prosím, zrušit objednávku.

Esperamos que se sirva esta orden con rapidez y especial cuidado en el embalaje.

Doufáme, že objednávka bude vyřízena rychle a že bude věnována zvláštní pozornost balení.

El plazo de entrega tendrá como fecha tope ...

Nejzazší termín dodávky je ...

Confiamos en que el envío llegue pronto y en perfectas condiciones.

Věříme, že zásilka dojde brzy a ve výborném stavu.

Confiamos en que la realización/ ejecución de este primer pedido nos satisfaga.

Věříme, že vyřízení/provedení této první objednávky nás uspokojí.

Pago/embalaje como siempre/ el habitual.

Placení/balení jako obvykle/obvyklé.

Transporte: a su cargo.

Doprava: na Vaš účet.

Los gastos de transporte serán por su cuenta.

Náklady na dopravu budou na Vaš účet

El retraso se compensará con un descuento del 3% sobre el precio total.

Zpoždění bude kompenzováno 3procentní slevou z celkové ceny.

- Nos dirigimos a Uds. **para** pedirles informaciones ...
- Les rogamos se sirvan **facilitarnos** los nombres de fabricantes **a fin de establecer relaciones comerciales de compra**.

EJERCICIOS

1. Complete los espacios en blanco con las expresiones de la oferta.

completa, artículos, espera, similares, propuesta, fecha, cordial, agotados, satisfaga, suministrarles, modificación, recibo, muestras, conformidad, géneros, no obstante, pueden

MODA JOVEN, S. A.

Carbe, 63
45006 Lérida

Pietro Filippi, s.r.o.
Na Maninách 315/4
170 00 Praha

Lérida, 6 de julio de 2005

AVANTO ... **DE LA OFERTA**

Estimados señores:

Acusamos ... de su pedido con ... 4 del cte. Lamentamos no poder ... la mercancía ... visto que algunos de los ... solicitados por ustedes están completa-mente ... nos permitimos enviarles unas ... de otros, muy ... en calidad y color, que ... ser de su ...
confiamos en que nuestra ... los ... y en ... de su pronta respuesta, les mandamos un ... saludo.

Ana Borriu
Departamento de Ventas

Adjuntos: Muestras de los ..., serie 02.03.05

2. Explique qué es/son:

- una referencia
- un pedido en firme
- una orden a título de prueba
- las entregas fraccionadas
- el stock
- las relaciones comerciales asiduas
- una firma proveedora

3. Forme 7 frases utilizando un elemento de cada columna.

1. Según nuestra conversación telefónica de ayer
2. Les pedimos
3. Lamentamos no poder servirles
4. Agraderíamos
5. Acabamos de recibir
6. Confiamos en la pronta entrega
7. Necesitamos que nos sirvan el pedido
8. nos remitieran
9. su orden N.º 473921
10. nos complace cursarles
11. antes del fin de semana,
12. de los productos pedidos
13. el buen acondicionamiento de la mercancía
14. la mercancía solicitada
15. caso contrario les rogamos anular el pedido.
16. les saludamos atentamente.
17. para evitar el deterioro de la misma.
18. porque por el momento no la tenemos en stock.
19. que aceptamos con mucho gusto.
20. la siguiente orden.
21. los géneros abajo especificados.

4. Traduzca al español y forme frases.

udržovat intenzivní styky – napsat rukou nebo na stroji – vyhnout se sportům a nedorozumněním – uvést všechny potřebné údaje – zrušit objednávku – v souladu s nabídkou – věnovat zvláštní pozornost obalu – vyřídít rychle objednávku – poskytnout obvyklou desetiprocentní slevu – závazně objednávatme níže uvedené zboží – potřebujeme rozšířit sortiment zboží – velký objem prodaje – usnadnit práci – dodavatelská firma – navrhnout některé změny – potvrzení objednávky – množstevní sleva – objednávatme na zkoušku – požadovaný druh se už přestal vyrábět – nesouhlasíme s důležitými dodávkami – placení jako obvykle – náklady na dopravu budou na Vaš účet – vyplnit objednávací list – přikládáme doklad o zaplacení

7. Complete con la preposición conveniente.

- Nos dirigimos ... ustedes ... indicación ... la Cámara de Comercio e Industria.
- ... continuación les detallamos la mercancía que deben enviarnos ... stock.
- Es urgente que el envío llegue ... del fin de este mes.
- El pago se efectuará ... transferencia bancaria ... 10 días ... la recepción ... encargo.
- Sírvanse ejecutar esta orden ... rapidez y especial cuidado ... el embalaje.
- ... acuerdo ... nuestra conversación mantenida ayer pasamos ... remitirle el siguiente pedido ... título ... prueba.
- Como ... otras ocasiones, el envío se efectuará ... camión que saldrá ... aquí mañana.
- Lamentamos lo ocurrido y nos gustaría beneficiarles ... el embalaje deficiente ... un descuento ... 5% ... el precio total.
- Les notificamos que los gastos ... transporte serán ... su cuenta.
- Le agradecemos su información, no obstante, lamentamos no poder servirle el género solicitado ... pasado el mes de agosto.

8. Ponga el verbo en forma correcta.

- A pesar de que por el momento no ... (disponer) de la mercancía de stock, ... (comprometerse) a enviarles los productos inmediatamente cuando ... (llegar) de la fábrica.
- Por muy duras que ... (ser) las negociaciones con dicha empresa, tenemos que hacer valer nuestro punto de vista.
- Aun cuando la investigación del mercado ... (dar) resultados satisfactorios, por problemas técnicos no nos ... (ser) posible lanzar el nuevo producto al mercado.
- Si bien ... (aceptar - nosotros) su posición, tienen que tener en cuenta también nuestros argumentos.
- Por muy exagerados que ... (ser) sus requisitos, no nos queda otro remedio que aceptarlos.
- Debemos estar preparados para todo para que ... (poder) vencer a la competencia.
- Es mejor evitar los problemas a fin de no ... (tener) que solucionarlos después.
- Por muy alarmante que ... (ser) la situación, es indispensable que ... (conservar - ustedes) la calma.
- Este certificado tiene que presentarlo al cónsul para que ... (legalizarlo).
- Tendremos que reducir el presupuesto a menos que ... (encontrar) otros recursos.

CASO PRÁCTICO

El señor Palát tiene problemas con el suministrador. Escuche su conversación con Miguel, su compañero de trabajo, y complete los espacios en blanco.

- P:** que acabo de recibir una nota de nuestro que por problemas técnicos no puede ejecutar nuestro pedido y que habrá en los envíos.
- M:** Bueno, para serte, siempre he sospechado que un buen día acabaría y que nos quedaríamos sin
- P:** Ya, pero debes tener en cuenta que a la competencia tanto en calidad como en precios y por eso nuestro de beneficio es bien alto.
- M:** Claro, pero corriendo el de no cumplir los plazos de entrega con nuestros clientes.
- P:** Entonces, ¿qué?
- M:** En primer lugar, insistir en que cumpla lo y, acto seguido, exigir un
- P:** Sí, y el tercer paso será empezar a inmediatamente el terreno y a buscar un suministrador tal vez más caro, pero más

9. El empleado Cánovas siempre tiene problemas. Lea su conversación con Teresa, su compañera de trabajo, y complete la conjunción conveniente.

- T:** Oye, ¿qué pasó con el envío para el señor Riego?
- C:** Ay, Dios, ni me lo preguntes. ... todo mi esfuerzo, las cosas no me salieron como yo imaginaba. ... he puesto todo mi empeño ... que todo vaya de lo mejor, ... he controlado los papeles tres veces, pues, fíjate, se me escapó un detalle.
- T:** ¿Qué detalle?
- C:** Bueno, ... que puedas hacerte una idea de lo ocurrido, te lo contaré desde el principio. ... revisé detenidamente el embalaje, ... esmero ... dediqué a la ejecución del pedido, ... fui más cuidadoso que nunca, el señor Riego presentó una reclamación.

Cierre

- Despedida: *Quedamos a su disposición y le(s) saludamos muy atentamente. Aprovecho la oportunidad para saludarle(s) cordialmente...*
- Firma.
- Nombre del responsable de la carta.
- Cargo o título del que la firma.
- Iniciales de identificación.
- Anexo.
- Posdata (opcional).
- Indicaciones sobre el envío de copias a otras personas.



ACTIVIDADES

1. Une cada concepto con su definición.

- | | |
|---------------|--|
| 1. Membrete | a. Empleo en el que alguien trabaja, puesto o dignidad que uno ocupa. |
| 2. Logotipo | b. Unido o agregado a otra cosa. |
| 3. Referencia | c. Aquello que se añade a una carta ya concluida y firmada. |
| 4. Anexo | d. Nombre o título de una persona, oficina o corporación, estampado en la parte superior del papel de escribir. |
| 5. Cargo | e. Distintivo formado por letras y/o imágenes, abreviaturas, etc., específico de una empresa, corporación, marca o producto. |
| 6. Posdata | f. Combinación de signos que identifican un documento u objeto para su clasificación. |

2. ¿Podrías identificar en esta carta todos los elementos que la componen siguiendo el esquema de su estructura explicado anteriormente?

INFORMAC
Santa Paula, 88
28004 MADRID

MUNDIAVISIÓN
Avenida Los Pájaros, 145
08024 BARCELONA
Teléfono: 93 543 675
Fax: 93 543 676
ESPAÑA

Barcelona, 20 de enero de 20...

Asunto: Acuse de recibo

A la atención de D. Pedro Cienfuentes
n/ref. IMP/143

Estimado señor:

Acusamos recibo en el día de hoy del envío realizado por ustedes correspondiente a nuestro último pedido de 70 ordenadores –Inves XZ– que les cursamos con fecha del día 3 del actual.

Adjunto les remito el cheque n.º 874539132690 del banco TPX por la cantidad de 70 000 euros (setenta mil euros) para liquidar el saldo total del importe de la factura, tal como habíamos acordado previamente.

Les ruego que a la mayor brevedad posible me remitan su acuse de recibo. Sin otro particular, le saluda muy atentamente.

Andrés Pomelo Días
Jefe del Dpto. de compras

APS/jc
Anexo: un cheque del banco TPX, n.º 874539132690

3. Formatea el encabezamiento de una carta con los siguientes datos. Una vez que el encabezamiento esté formado, escribe la carta completa teniendo en cuenta el asunto que ya has especificado en el encabezamiento.

- Membrete: Mercamóm, S.A.; Dirección: C/ Juan Ramón Jiménez, 123; Ciudad: Segovia; Código Postal: 40004; Número de teléfono 921 345 876; Fax: 921 345 867; Correo electrónico: mercamom@hotmail.com
- Dirección interior: Intermás, S.L.; C/ Plaza Blanca, 13; Ciudad: Málaga; Código postal: 29001.
- Asunto: acuse de recibo de mercancías.
- Línea de atención: departamento de ventas.
- Saludo: Estimados señores.

Abreviaturas de uso frecuente en la correspondencia comercial:

<p>Apdo. : apartado postal. a/c. : a cuenta. acept. : aceptación. admón. : administración. ap. : aparte. art. : artículo. Bco. : banco. Cgo. : cargo. Cert. : certificado. c/c. / cta.cte. : cuenta corriente. dto. : descuento. d/f. : días fecha. d/v. : días vista. doc. : documento. dupl. : duplicado. efvo. : efectivo. E/pag. : efecto a pagar. E/cob. : efecto a cobrar. E/neg. : efecto a negociar. E.P.M. : en propia mano. e/. : envío. ext. : exterior.</p>	<p>fdo. : firmado. fra. : factura. f./f. : fecha factura. G/P. : giro postal. L/. : letra de cambio. Ldo. : licenciado. m/v. : meses vista. m/c. : mi cuenta. m/f. : mi favor. mín. : minuto. n/escrito : nuestro escrito. P/. : pagaré. P.A. : por autorización. P.O. : por orden. P.D. : posdata. p.p. : porte pagado. P.V.P. : precio de venta al público. ref. : referencia. s/ref. : su referencia. s/n. : sin número. s/escrito : su escrito. vto. : vencimiento.</p>
--	--

4. ¿A qué término se refieren las siguientes abreviaturas?

s/ref.

admón.

e/.

G./P.

fra.

Bco.

E/cob.

Fdo.

P.V.P.

ext.

5. ¿Qué abreviaturas se corresponden con estos conceptos?

por autorización

cuenta corriente

documento

en propia mano

aceptación

mi favor

duplicado

apartado postal