

1. ¿DISEÑO O CONTENIDO?

A. Cuando recibes una carta de una empresa, ¿te influye la presentación o sólo te fijas en el contenido? Comenta con tu compañero con cuál de estas tres afirmaciones te identificas más.

"Las cartas son un medio de comunicación de las empresas y pueden tener tanto impacto como un anuncio. Por eso es fundamental la imagen: un buen diseño, la calidad del papel y el tipo de letra".

Antonio Quesada,
director de marketing

"Lo más importante de una carta comercial es su contenido. Tiene, además, que estar bien redactada, ser clara y precisa".

Román Fuentes,
director de una PYME

"En la correspondencia comercial todo es importante; tanto la redacción como la presentación. Una carta puede decir mucho sobre la empresa que la envía".

Manuela Vázquez,
directora de comunicación



■ A mí me parece que Antonio Quesada tiene razón. Yo, cuando recibo una carta comercial...

B. Estos son algunos de los elementos que integran una carta comercial. ¿Puedes identificarlos en la carta?

**Modas
Sara**

S/ref. BP/EA

Sr. Francisco Aguirre
DISEÑO GRÁFICO S.A.
Avda. de Madrid, 235
31002 PAMPLONA

Asunto: petición de catálogo, precios y condiciones.

Estimado señor Aguirre:

Le agradecería que nos enviara, con la mayor brevedad posible, una lista de precios de sus servicios de diseño gráfico. Tenemos la intención de renovar nuestro material de papelería, destinado a la correspondencia con nuestros clientes, y estamos estudiando la posibilidad de encargarles la realización de un nuevo logotipo. Rogamos, asimismo, especifiquen todo lo que se refiere a los plazos de entrega y formas de pago.

Esperando sus noticias, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente.

Blanca P.

Blanca Paredes
Jefa de Marketing

Paseo de la Estación, 12
37004 SALAMANCA
Tel.: 923 69 34 56

n/ref.:145

Salamanca, 20 de mayo de 2008

membrete
referencia
fecha
dirección
destinatario
asunto
saludo
despedida
firma

C. Comenta con tu compañero si los elementos anteriores se escriben y se colocan en el mismo lugar en la correspondencia comercial de vuestro país. ¿Podéis detectar otras diferencias?



■ Fíjate, la fecha se escribe a la derecha.
■ Sí, y después del saludo hay que escribir...

2. CONDICIONES DE VENTA

A. Lee la carta que la empresa ESPAN envía a la compañía TEVSA. ¿Cuál es el motivo de la carta?

<p>ESPAN Paseo de Portugal, 13 28003 MADRID Teléfono 91 456 23 45</p> <p>Madrid, 10 de noviembre de 2008</p> <p>Muy señores míos: Nos complace enviarles los documentos que nos solicitaron: catálogo general y lista de precios. En cuanto a las condiciones de pago, aplicamos las siguientes: para todo importe inferior a 9 000 euros, el pago se efectúa al contado al recibir la mercancía ya sea por cheque o por transferencia a nuestra cuenta del Banco Vartra. En caso de que el importe sea superior, aceptaremos una letra bancaria a 30 días de la fecha de factura y aplicaremos un descuento suplementario del 5% sobre el precio del catálogo (IVA no incluido). El tipo de descuento podrá aumentar siempre y cuando el importe del pedido sea superior a 12 000 euros. La entrega se realizará en un plazo de 15 días hábiles, como máximo. El embalaje está incluido en el precio y el transporte corre a su cargo. Esperando que estas condiciones les convengan, quedamos a su disposición para cualquier información. Atentamente.</p> <p>Ángel Manzano Departamento Comercial</p> <p>Anexo: 1 catálogo, 1 lista de precios</p>	<p>su/referencia BP/CG 543 n/referencia: AM/MT. 987</p> <p>TEVSA SA García Solier, 33 42006 SORIA</p>
---	---

- Solicitar información sobre condiciones de pago.
- Confirmar un pedido.
- Reclamar una factura no recibida.
- Cursar un pedido.
- Enviar información sobre precios de productos, condiciones de pago y de entrega.
- Reclamar un pago.
- Acusar recibo de una factura y notificar la devolución o la falta de algunos productos.

B. Lee otra vez la carta y completa las siguientes frases.

1. La carta lleva adjuntos .../...
2. Si el pedido es de menos de 9 000 euros, el cliente debe pagar .../...
3. El cliente puede escoger entre varias modalidades de pago: .../...
4. A partir de los 9 000 euros, las condiciones mejoran: .../...
5. El cliente tiene garantía de que recibirá la mercancía antes de .../...
6. .../... debe pagar el transporte de la mercancía.

C. En los últimos meses, ESPAN ha recibido quejas de sus clientes por la rigidez de las condiciones de pago que aplican. Aquí tienes otras condiciones de pago posibles. Comenta con tu compañero cuáles podrían ofrecer, dependiendo del tipo de cliente.

Tipos de cliente

- antiguos clientes que pagan puntualmente
- antiguos clientes que últimamente tienen problemas de liquidez
- antiguos clientes con serios problemas de liquidez
- clientes con facturas impagadas
- nuevos clientes con cierto riesgo
- nuevos clientes con buenas referencias de otros proveedores

Condiciones de pago

- pago a 120 días de la fecha de factura
- pago a 90 días de la fecha de factura
- pago a 30 días de la fecha de factura
- pagaré a 60 días
- pagaré a 30 días
- pago al contado
- un descuento adicional de...



■ A los antiguos clientes que pagan puntualmente podrían ofrecerles...

3. UNA NEGOCIACIÓN

A. Juan González, director de una pequeña empresa que confecciona corbatas, y Delia Ortega, jefa de compras de unos grandes almacenes, están en una reunión. Mira el dibujo. ¿Sobre qué crees que están negociando? Coméntalo con tu compañero.



Sobre el precio de los productos.

Sobre los descuentos.

Sobre el transporte de los productos.

Sobre los plazos de entrega.

***** Están negociando sobre...

CD 39 **B.** Escucha la conversación. ¿A qué acuerdos llegan?

Cantidad:

Plazo de entrega:

Forma de pago:

C. Aquí tienes algunas de las frases que dicen Juan González y Delia Ortega durante la conversación. ¿Recuerdas quién dice cada una?

	Juan González	Delia Ortega
1. Tenga en cuenta que somos una empresa pequeña.		
2. Propongo que retrasemos la entrega hasta el 15 de noviembre.		
3. No, imposible; no podemos esperar tanto.		
4. A ver, podríamos entregar la mitad de la mercancía el 15 de noviembre.		
5. Me lo pone difícil. ¿Y si les entregamos 5 modelos el 15 y después...		
6. Perdona, pero eso no es negociable. Necesitamos los 10 modelos al mismo tiempo.		
7. Tiene que asegurarme que la mitad de la mercancía, de la gama completa, estará el 15 de noviembre en el almacén.		
8. Le garantizo que la tendrán.		

CD 39 **D.** Escucha otra vez y comprueba. ¿Quién te parece que es más flexible, Juan González o Delia Ortega?

4. UN PEDIDO

A. Lee este pedido, busca y escribe en el recuadro las abreviaturas que equivalen a estas palabras.

Capitán Arenas, 90
09080 BURGOS
CIF: S-0928436-I
www.viajes-falcon.es

s/ref: NR/LM 2256
n/ref: LO/DR. 543

Muy señores míos:

De acuerdo con su presupuesto del 7 del presente, les cursamos pedido de:
- 3 000 folletos "Costa Cantábrica" de 30 x 25 cm, a 1,15 euros/u.
- 2 000 folletos "Picos de Europa" de 30 x 25 cm, a 1,15 euros/u.
El importe total es de 6 830 euros más el 16% de IVA. Efectuaremos el pago por letra 90 días f.f. Les recordamos que es imprescindible que los materiales se entreguen, como fecha límite, el 30 de este mes.

Los folletos deben ir en cajas de 1 000 unidades y el transporte lo efectuará Transportes Trans y correrá a nuestro cargo, a nuestra razón social.

Reciban un cordial saludo.

JL Luján


Fdo.: José Luis Luján
Dpto. de Compras



IMPRENTA PRADO
Pl. Romana S/N
09080 BURGOS

Burgos, 3 de abril de 2008

	abreviaturas
departamento	
unidad	
Impuesto sobre el Valor Añadido	
firmado	
fecha de factura	
referencia	
Código de Identificación Fiscal	
sin número	



Pl. Romana S/N
09080 BURGOS
CIF: S- 7898701-J

Nº 987 Burgos,

, Capitán Arenas, BURGOS, con el CIF nº

DEBE
Por las siguientes mercancías remitidas por IMPRENTA PRADO
pago a días

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE
<input type="text"/>	folletos de 30 X 25 cm	<input type="text"/> euros/u	3450 euros
<input type="text"/>	folletos de 30 X 25 cm	<input type="text"/> euros/u	2300 euros
TOTAL			5750 euros
IVA			920 euros
TOTAL A PAGAR:			<input type="text"/> euros

B. Ahora completa la factura que emite la Imprenta Prado.

6. UNA HOJA DE PEDIDO

CD 40

A. Escucha la conversación telefónica entre un empleado de Textil Rius y un cliente, y completa la ficha de pedido.

Hoja de pedido	Fecha
TR08-0890	18/08/2008

Cliente	Hotel VISTAMAR
Dirección	Paseo Marítimo, 165 07720 Villacarlos (Menorca)
Teléfono	971 356 789
CIF	F3245798
S/ref.	32434

Modelo	Referencia	Cantidad	Precio unidad	Dto. acordado	IVA
	- / - - -				16%
	- / - - -				16%

Importe total

Forma de pago: 60 días / fecha factura

Plazo de entrega:

Envío: TRANSMAD, portes debidos.

B. El Hotel Vistamar ha recibido su pedido. Este es el albarán que lo acompaña. ¿Han recibido lo que pidieron?

TEXTIL RIUS Valencia, 345 08021 BARCELONA ventas@textilrius.es	TEXTIL RIUS																				
HOTEL VISTAMAR Paseo Marítimo 165, 07720 Villacarlos-Menorca	N.º 891 Barcelona, 22 de septiembre de 2008																				
Les remitimos los siguientes géneros por medio de Transmad:																					
<table border="0"> <thead> <tr> <th>MODELO</th> <th>REFERENCIA</th> <th>CANTIDAD</th> <th>PRECIO UNITARIO</th> <th>PRECIO TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SOL</td> <td>M/234</td> <td>2000</td> <td>2,0 euros</td> <td>4000 euros</td> </tr> <tr> <td>CAMPO</td> <td>N/765</td> <td>500</td> <td>3,5 euros</td> <td>1750 euros</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">TOTAL</td> <td>5750 euros</td> </tr> </tbody> </table>	MODELO	REFERENCIA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	SOL	M/234	2000	2,0 euros	4000 euros	CAMPO	N/765	500	3,5 euros	1750 euros	TOTAL				5750 euros	
MODELO	REFERENCIA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL																	
SOL	M/234	2000	2,0 euros	4000 euros																	
CAMPO	N/765	500	3,5 euros	1750 euros																	
TOTAL				5750 euros																	
Recibí conforme:																					

C. ¿Qué medidas crees que debe tomar el Hotel Vistamar? ¿Qué debería hacer Textil Rius para compensar a su cliente? Coméntalo con tu compañero.



● El Hotel Vistamar debería negarse a...

1. A. ¿Sabes cómo se llaman las diferentes partes de una carta? Relaciona estos elementos con su nombre.

A. Reciba un cordial saludo.

B. Óscar Larios
Jefe de Comunicación

C. COCIMAX
Cervantes, 48
28000 Madrid

D. Bilbao, 13 de julio de 2009

E. Estimada Señora Rozas:

F. A la atención de Maite Rozas

1. Destinatario
2. Fecha
3. Despedida
4. Dirección
5. Firma
6. Saludo

B. Completa la carta con los elementos anteriores.

LAYRE
Mobiliario de cocina, S. A.
Rodríguez Arias, 45
48011 BILBAO

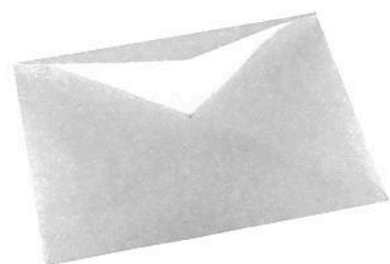
Tenemos el gusto de dirigirnos a usted con motivo de la celebración de la nueva edición de la Feria EXPOMUEBLE, que tendrá lugar del 12 al 17 de octubre, en el recinto ferial Juan Carlos I (Madrid).

Como en años anteriores, LAYRE estará presente en esta exposición con una amplia gama de productos y tendremos mucho gusto en recibirla, para mostrárselos y darle toda clase de información sobre los mismos.



2. A. ¿Cuáles de las siguientes expresiones son saludos y cuáles despedidas?

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Estimada Sra. Cortázar: | 9. ¿Qué tal, Fernando? |
| 2. Un cordial saludo, | 10. Muchos besos y recuerdos para todos. |
| 3. Cordialmente, | 11. Aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente. |
| 4. Atentamente, | 12. Distinguidos clientes: |
| 5. Un fuerte abrazo, | 13. Les saluda atentamente, |
| 6. ¡Hola Pedro! | 14. Un beso, |
| 7. Querida Carla: | 15. Luisa: |
| 8. Estimados señores: | |



Saludos	Despedidas

B. De las expresiones anteriores, ¿cuáles crees que no se utilizan habitualmente en la correspondencia comercial?

3. Busca y anota las expresiones equivalentes en la carta de la página 88 del *Libro del alumno*.

1. Les mandamos...	Nos complace enviarles...
2. ...nos pidieron...	
3. Por lo que se refiere a...	
4. ...cuando reciban...	
5. ...ascienda a más de...	
6. La mercancía les llegará...	
7. ...corre a cuenta suya.	
8. ...les interesen...	

CD 43

4. A. Escucha la conversación y completa el cuadro con los datos sobre la tienda de muebles MIKEA.

	Verdadero	Falso
1. MIKEA es un cliente potencial.		
2. MIKEA respeta las fechas de pago.		
3. El importe del pedido asciende a 30 000 euros.		
4. MIKEA paga sus facturas a 90 días f.f.		
5. A veces, MIKEA paga a 30 días f.f.		
6. MIKEA no interesa como cliente.		

B. Con los datos del apartado anterior, decide qué condiciones de pago y de entrega aplicarías a MIKEA S. A.

Forma de pago

Descuento

Plazo de entrega

Transporte a cargo de

C. Ahora, escribe una carta al posible cliente informándole sobre las condiciones comerciales que vas a ofrecerle.

MIKEA S.A.

Avda. Rodrigo s/n
28004 MADRID

Estimados señores:

Nos complace mandarles las condiciones comerciales que podemos ofrecerles en relación a su pedido.

Por lo que se refiere a las condiciones de pago,

Estamos dispuestos a concederles un descuento del

Realizaremos la entrega

El transporte

Esperamos que estas condiciones les convengan y que este primer envío sea el inicio de una larga y fructífera relación comercial.

Reciba un cordial saludo.

Departamento Comercial

6. ¿A qué tipo de carta comercial corresponden los fragmentos siguientes?

- Aplazamiento de un pedido
- Reclamación de una factura
- Anulación de un pedido

1.

Les devolvemos adjunta su factura referenciada en la parte superior, puesto que han considerado el precio de 23 euros/u. cuando el que habíamos establecido era de 21 euros/u.

Por tal motivo, les rogamos que nos vuelvan a enviar dicha factura...

2.

Dado que el plazo establecido para la entrega de nuestro pedido A/890 no se ha respetado, y considerando que lo necesitábamos urgentemente, les comunicamos la cancelación del mismo.

3.

Hacemos referencia a su pedido n.º 4567, cuyas condiciones aceptamos en su totalidad. Sin embargo, al proceder a su envío, nos encontramos con que no disponemos de la cantidad que solicitan. Por este motivo, les rogamos que acepten nuestras disculpas y les garantizamos que recibirán la entrega de la mercancía en un plazo máximo de una semana.

7. Aquí tienes una pequeña lista de abreviaturas. Con tu compañero, intenta deducir qué significado pueden tener.

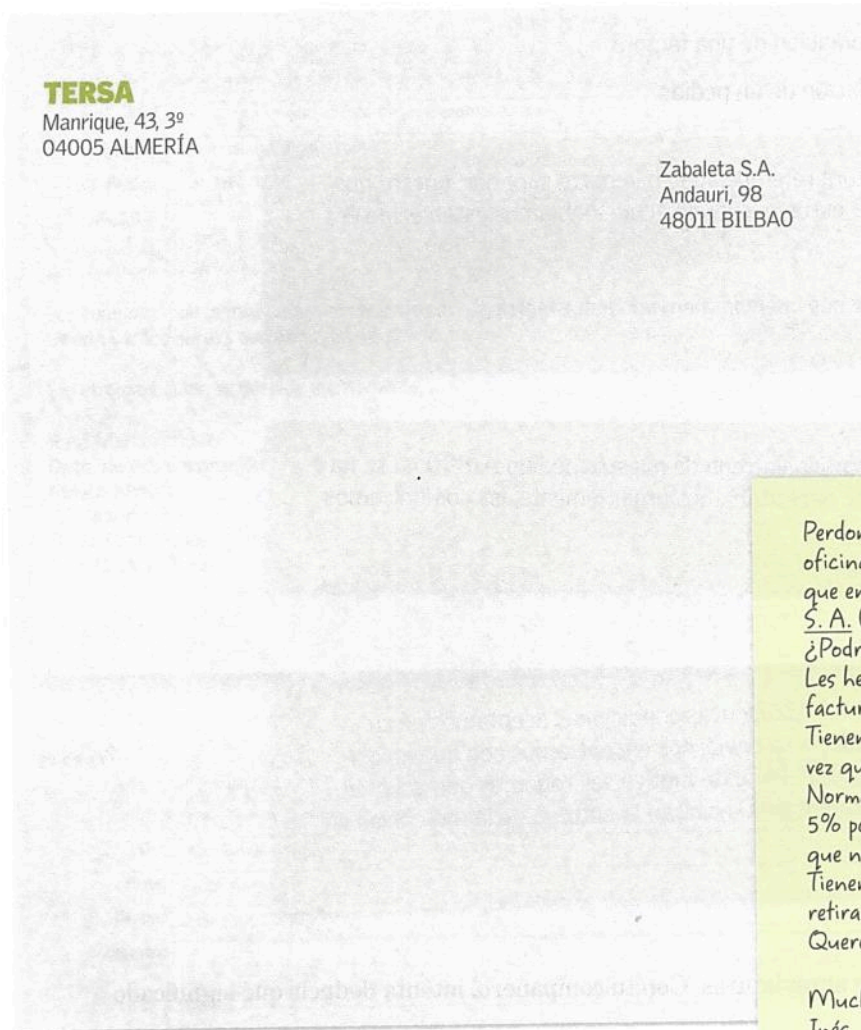
Cía.	Sra.	Sociedad Limitada	Departamento
Sr.	n.º	Remitente	Señora
dto.	Rte.	hermanos	número
S. L.	'hnos.	Compañía	descuento
n/cta.	C. P.	Señor	Código Postal
Dpto.	S. A.	nuestra cuenta	Sociedad Anónima



- Pues S. L. podría ser...
- No, yo creo que...



8. Una compañera de trabajo tiene que escribir una carta urgente a un cliente, pero en este momento no puede hacerlo y te pide que la ayudes. Sigue sus instrucciones.



Perdona, pero es que tengo que salir de la oficina y voy a estar todo el día fuera. Hay que enviar una carta urgente a ZABALETA S. A. (a Laura Ros, Dpto. de Contabilidad). ¿Podrías escribirla tú?
Les hemos reclamado dos veces el pago de la factura 2567 (el importe es de 15 000 euros). Tienen un retraso de 50 días. Es la tercera vez que ocurre lo mismo.
Normalmente les hacemos un descuento del 5% por pago a 30 días f.f. El problema es que nunca pagan a 30 días.
Tienen que pagar dentro de una semana o les retiramos el descuento del 5%.
Queremos una respuesta inmediata.

Muchas gracias,
Inés

9. Escribe expresiones de uso frecuente en la correspondencia comercial, combinando con las palabras del recuadro. Hay más de una posibilidad.

un pago un documento un envío una entrega un pedido un importe una factura

- reclamar
- enviar
- aplazar
- pagar
- anular
- adjuntar

10. A. ¿Sabes cómo se llaman estos documentos? ¿En qué orden se utilizan en una operación comercial?

albarán
hoja de pedido
factura

1.

Cliente: **CIBER JUEGOS S. A.**
 Dirección:
 Teléfono:
 Nº de CIF:
 Nº de pedido:
 Fecha:

MODELO	REFERENCIA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
			Euros:	
			Euros:	
			TOTAL:	
			Dto. acordado:	
			IVA 12%:	
			IMPORTE TOTAL:	

2.

CONSTRUCCIONES Y MONTAJES
 Paseo del faro, 27
 20280 FUENTERRABIA

N.º:
 RESTAURANTE GOURMET Zaragoza, 24 de abril de 2008

MODELO	REFERENCIA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
			TOTAL:	

Recibí conforme:
 (Firma)

3.

SUMINISTROS FEDRA
 Pl. Numancia, 33
 26006 LOGROÑO

Logroño, 1 de septiembre de 2008

N.º :
 PAPELERÍA QUEVEDO
 DEBE
 Por las siguientes mercancías remitidas por SUMINISTROS FEDRA
 Pago a 60 días

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE	TOTAL	12%	TOTAL A PAGAR

B. Explica cuándo se envía y para qué sirve cada uno de estos documentos.

	¿Cuándo se envía?	¿Para qué sirve?
factura		
hoja de pedido		
albarán		

11. A. Lee la carta que ha recibido la Directora de BANKTER. ¿Cuál es el motivo de la reclamación de la clienta?

A/at. Sra. Conejero
BANKTER
Marquina, 90
28023 MADRID

Distinguida Sra. Conejero:

El pasado 5 del corriente mes recibí la tarjeta X1000 que ustedes me enviaron. Al día siguiente pasé por sus oficinas y se la entregué personalmente a uno de los empleados. Le expliqué que probablemente había un error puesto que, por una parte, no la había solicitado y, por otra, no la considero necesaria dado que ya tengo las dos que me ha ofrecido su entidad.

Imagine mi sorpresa cuando, ayer, al recibir mi extracto de cuenta, comprobé que se me había cargado el importe anual de la tarjeta X1000 en mi cuenta.

Deseo expresarle mi desacuerdo por este hecho que, seguramente, se debe a un error de algún empleado. Le agradecería que diera las instrucciones necesarias para resolver este problema cuanto antes.

En espera de sus prontas noticias, la saluda atentamente,

Sara Vela

El empleado del banco no fue muy amable con la clienta.

Le han cobrado en su cuenta una tarjeta que es gratuita.

Ha devuelto una tarjeta que no pidió y le han cobrado el importe.

No le han enviado una tarjeta que había pedido.

Ha recibido una tarjeta que no está a su nombre.

Quiere solicitar la tarjeta X1000.

B. Escribe una carta de reclamación. Piensa en algo que te haya sucedido últimamente o utiliza una de estas ideas.

Hace un mes que compraste un televisor y todavía no te lo han enviado.

Has comprado unos CDs por internet y has pagado un recargo por envío urgente. Los has recibido al cabo de dos semanas.

Hace cuatro semanas que pediste que te instalaran el ADSL y todavía no funciona. Has llamado muchas veces a la compañía y no te lo solucionan.

Compraste un móvil con una oferta de cuatro horas al mes de comunicación gratuita durante seis meses. Ahora has recibido una factura que te reclama el pago de esas llamadas.

CD 44

12. Escucha otra vez la conversación de la página 89 del *Libro del alumno*, toma notas y completa la carta que Delia Ortega envía a Juan González confirmando los puntos acordados en la negociación.

ALMACENES SÚPER

Plaza Arboleda, 4
28005 MADRID

SEDATEX
C/ Cisneros,
30007 MURCIA

Madrid, 26 de octubre de 2001

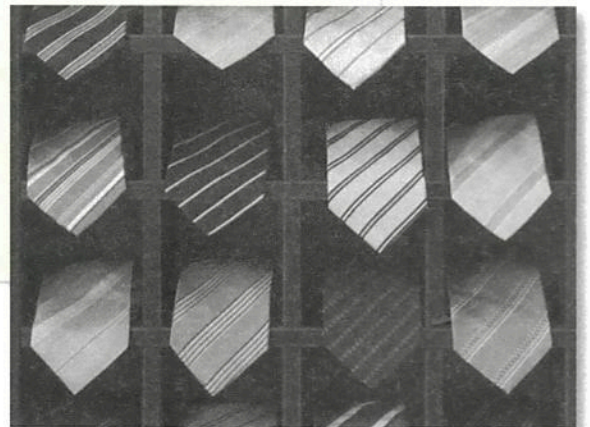
Estimado Sr. González:

Según la conversación mantenida en nuestras oficinas el pasado jueves, tengo el gusto de confirmarle por escrito los acuerdos a los que llegamos.

En primer lugar,

Delia Ortega

DELIA ORTEGA
Jefa de Compras



CD
45-47

14. A. Escucha estas tres conversaciones. ¿Qué negocian en cada una de ellas? Escribe el número donde corresponda.

el precio

la calidad del producto

el tipo de transporte

un descuento

la fecha de pago

la fecha de entrega

CD
45-47

B. Escucha otra vez y completa los diálogos.

1.

- ¿Cuatro semanas? ¿Quiere decir, una semana antes de la vuelta al colegio de los niños?
- Exactamente.
- Hablemos en serio, por favor... esto _____.
- Pero es que no podemos enviárselo antes... _____ nos piden una cantidad enorme...
- Pues, razón de más para hacer un esfuerzo.
- Bueno, hablaré con el Departamento de Producción y _____.
- Bien, pero me tiene que dar una respuesta hoy mismo.
- De acuerdo, la llamo luego.



2.

- Hemos visto el catálogo y la nueva colección nos gusta y queremos hacer un pedido.
- Bien, ¿para cuándo lo necesitarían?
- En el plazo de entrega podemos ser muy flexibles, pero en las condiciones de pago, _____.
- Nosotros lo tenemos ya establecido a 60 días...
- ¿Y no podrían hacer una excepción por esta vez? Nos convendría efectuar el pago a 90 días y no a 60...
- Pues, francamente, es complicado...
- Es que tenemos problemas de tesorería, que vamos a solucionar muy pronto, pero...
- Creo que podríamos llegar a un acuerdo si el transporte corre a su cargo.
- Mmm... Bueno, pues _____ ... El transporte lo pagamos nosotros.
- De acuerdo. Entonces lo dejamos a 90 días.
- Perfecto.

3.

- Me lo pone difícil, señora García... Bueno, mire, les haremos un descuento del 6% nos paguen al contado.
- ¿Solo un 6%? No. _____. Si les pagamos al contado, el descuento tiene que ser del 8%.
- ¿El 8%...? Es mucho.
- Señor Rodríguez, por favor, sea sincero, ¿cuántos clientes le pagan al contado?
- No muchos...
- ¿No muchos? Yo diría que ninguno, y usted lo sabe... Un 8% es perfectamente razonable en estas condiciones...
- Bueno, señora García, pero solo porque es usted una cliente de muchos años, ¿eh?
- Bien, entonces _____.