ACT - Austrian Center for Training Firms

ACT – Die Servicestelle österreichischer Übungsfirmen

Correspondencia comercial:

Erstellt von:

 Dr. Esther Barros

August 2011

**Correspondencia comercial para las empresas de simulación**

Página

1. Redactar un mensaje 2
2. Estructura de una carta comercial 4
3. Modelo de una carta comercial 5
	1. Frases modelo para el cuerpo de la carta 6
	2. Vocabulario 8
4. Iniciar negocios con una empresa en el extranjero: solicitud de información 9
5. Iniciar negocios con una empresa en el extranjero: oferta 10
6. Retomar las relaciones comerciales 11
	1. Carta de acompañamiento 11
	2. Modelo de oferta especial 12
	3. Solicitud de pedido 13
7. Fraseología 14
8. Condiciones de entrega y pago 15
9. Pedido 16
10. Envío del pedido y factura 17
	1. Modelo de factura 18
11. Acuse de pedido 19
12. Reclamación: aviso de pago de factura 20
13. Reclamación: retraso en la entrega 21
14. Invitación para el día de puertas abiertas 22
15. E-Portfolio y ejemplo 23

Algunas de estas páginas fueron adaptadas y traducidas del documento de Correspondencia comercial elaborado por la Dra. Veronika Erich – ACT Servicestelle

1. **Redactar un mensaje**

**Nota de comunicación interna**

Una nota de comunicación interna es un mensaje que te deja un compañero de tu propia empresa. Por ejemplo, cuando el director desea verte o bien cuando alguien de otra empresa ha llamado preguntando por ti. Estas notas se encuentran en cualquier departamento pero, principalmente, en recepción y en secretaría.

|  |
| --- |
| **Aviso** |
| **De:**  | **Para:** | **Fecha:**  |
| **Dpto.[[1]](#footnote-1).:**  | **Dpto.:**  | **Hora:** |
| **□ Ha llamado por teléfono. □ Pide una cita.****□ Volverá a llamar. □ Ha pasado a verlo/la.****□ Pide llamada urgente. □ Pide informe por escrito****□ Tramitación de pago □ Otros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Mensaje:**  |

**Nota de comunicación interna**

|  |
| --- |
| **Aviso** |
| **De:** Juan González | **Para:** María Pérez | **Fecha:** 25.10.2011  |
| **Dpto.:** RR.HH. | **Dpto.:** Marketing | **Hora:** 18.20 |
| **□ Ha llamado por teléfono. □ Pide una cita.****□ Volverá a llamar. □ Ha pasado a verlo/la.****x Pide llamada urgente. □ Pide informe por escrito****□ Tramitación de pago □ Otros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Mensaje:** Jesús Rovira ha llamado esta tarde. Quiere que le devuelvas la llamada lo antes posible por el tema seguros.Saludos,Juan |

**Mensaje informativo**

Este tipo de mensajes acompañan cartas, paquetes y / o envíos de correspondencia comercial.

*Datos de tu empresa* Fecha:

 Referencia:

 Anexo:

 **Se solicita:**

 □ toma de nota

A la atención de: *(nombre de la persona)* □ devolución

*Datos del destinatario* □ tramitación de pago

 □ gestión

 □ firma y devolución

 □ envío de documentos

*En caso de devolución indicar la causa.*

**Modelo de mensaje informativo**

Empresa Blaue Donau Fecha: 25 / 7 / 2012

Depto. Contabilidad Referencia: Factura nº 315

Gumpendorferstrasse 83 Anexo: Mercancía solicitada

1107 Viena (Austria)

 **Se solicita:**

 □ toma de nota

A la atención de: Sofía Carrascosa□ devolución

C/ Princesa, s/n x tramitación de pago

08098 Madrid (España) □ gestión

 □ firma y devolución

 □ envío de documentos

*En caso de devolución indicar la causa.*

1. **Estructura de una carta comercial**

A continuación vamos a ver la estructura y el modelo aplicable a cualquier carta comercial:

* ¿**Quién escribe** y su función en la empresa?[[2]](#footnote-2) Incluir datos y logo.
* ¿**Quién recibe** la carta y su función en la empresa? Incluir datos del destinatario[[3]](#footnote-3).
* **Lugar y fecha**: desde dónde se escribe y cuándo
* **Asunto[[4]](#footnote-4)**: de qué se trata (muy importante si es un correo electrónico)
* **Encabezamiento:** forma de dirigirte a la persona (formal, informal, familiar...)
	+ Estimado señor González[[5]](#footnote-5):
	+ Muy señores míos:
	+ Estimada Pamela del Río:
	+ A la atención del Sr. / de la Sra. Gómez:
* **Texto**: el cuerpo de tu carta
	+ Su escrito del 14 de septiembre de 2011
	+ Su comunicación telefónica del *primero de abril de 2012*
	+ Acuse de recibo
	+ Confirmación de pedido
* **Despedida:**
	+ Con atentos saludos,
	+ En espera de su respuesta, le saluda atentamente,
	+ Cordialmente,
* **Firma[[6]](#footnote-6):**
	+ Fdo.[[7]](#footnote-7)
	+ p.p.[[8]](#footnote-8)

Al finalizar cualquier carta tienes que verificar si has tenido en cuenta todos estos aspectos.

1. **Modelo de una carta comercial**

Max Muster

Depto. Comercial

Blaue Donau – Empresa de simulación  ***LOGO***

Grünbergerstrasse 345

1106 Viena (Austria)

Tel.: +43 (0)1 316 45 67

**La dirección de tu empresa**

Fax: +43 (0)1 316 45 67-11

Skype: blauedonau\_67

E-mail: blauedonau@uefa.at

[www.blauedonau.at](http://www.blauedonau.at)

María García

Depto. de Contabilidad

**Destinatario**

La Bamba, S.L. – Empresa de simulación

C/ Cobalto, n°36-7B

48765 Huesca (España)

Tel.: + 34 976 84 89 09

Fax: + 34 976 84 89 09-27

Skype: labamba0

E-mail: labamba@empresasimulacion.es

[www.labamba.es](http://www.labamba.es)

**Lugar y fecha**

Viena, 30 de octubre de 2011

**Tema de la carta**

**Asunto:** Solicitud de empleo, pedido, oferta, otros

**Encabezamiento**

Estimado/a Sr. / Sra.[[9]](#footnote-9) Pérez / María:

**Texto**

Me pongo en contacto con Usted / contigo para comunicarle / comunicarte...

**Despedida**

Saludos,

**Firma**

Fdo. Max Muster

**3.1. Frases modelo para el cuerpo de la carta[[10]](#footnote-10)**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Introducción y acuse de recibo** | **Einleitung und Empfangsbestätigung** |
| Hemos recibido su carta del… | Wir haben Ihren Brief vom… erhalten |
| Recibimos su escrito del… | Wir haben Ihr Schreiben vom… erhalten |
| En respuesta a su carta del… | In Beantwortung Ihres Schreibens vom… |
| Respondemos a su escrito del… | Wir beantworten Ihr Schreiben vom… |
| **Referencia a un asunto** | **Bezugnahme** |
| Nos referimos a su carta/escrito del… | Wir beziehen uns auf Ihr Schreiben/Ihren Brief vom… |
| **Agradecimiento** | **Dank** |
| Le/s damos las gracias por… | Wir danken für… |
| **Participación, aviso**  | **Mitteilung** |
| Ponemos en su conocimiento que… | Wir teilen Ihnen mit, dass… |
| Tenemos el placer de comunicarle/s que… | Es freut uns Ihnen mitteilen zu können, dass… |
| **Establecimiento de relaciones comerciales** | **Aufnahme von Geschäftsbeziehungen** |
| A través de la Cámara de Comercio hemos sabido que… | Von der Handelskammer erfuhren wir, dass… |
| Hemos tenido conocimiento de que necesita/n[[11]](#footnote-11)… | Wir haben erfahren, dass Sie... benötigen |
| Nos hemos enterado por el señor / la señora… de que busca/n... | Von Herrn / Frau… haben wir erfahren, dass Sie… suchen |
| Nos referimos a su anuncio publicado en… | Wir beziehen uns auf Ihre Anzeige in… |
| La dirección de su empresa nos ha sido proporcionada por… | Die Anschrift Ihrer Firma haben wir von… erfahren. |
| Nos permitimos dirigirnos a Ud./Uds. por recomendación de… | Wie wenden uns an Sie auf Empfehlung von… |
| Nos permitimos escribirle/s a Ud./Uds. por indicación de nuestro común amigo… | Auf Empfehlung unseres gemeinsamen Freundes… wenden wir uns an Sie. |
| **Petición, solicitud de** | **Bitte um** |
| Por favor, envíenos/envíennos… | Bitte übersenden Sie uns… |
| Sírvase/Sírvanse comunicarnos… | Bitte teilen Sie uns mit… |
| Le/s rogamos, nos envíen información sobre... | Bitte übersenden Sie uns Informationen über… |
| Le/s agradeceríamos el envío de... | Wir wären Ihnen sehr dankbar für die Zusendung von… |
| **Conformidad** | **Zustimmung / Einverständnis** |
| Con mucho gusto estamos dispuestos a… | Wir sind gerne bereit zu… |
| Esperamos su conformidad respecto a… | Wir erwarten Ihre Zustimmung in der Angelegenheit… |
| **Disconformidad, queja** | **Beanstandung** |
| Nos vemos obligados a informarles de que no estamos de acuerdo con... | Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass wir nicht einverstanden sind mit… |
| Sentimos mucho tener que comunicarle/les que no estamos satisfechos con… | Zu unserem großen Bedauern müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir nicht zufrieden sind mit... |
| Lamentable no han cumplido lo acordado. | Bedauerlicherweise haben Sie unsere Vereinbarungen nicht eingehalten. |
| No comprendemos los motivos de su actuación. | Die Gründe für Ihr Verhalten verstehen wir nicht. |
| Muy a pesar nuestro, nos vemos obligados a... | Zu unserem großen Bedauern sehen wir uns gezwungen… |
| Sentimos mucho el error que nos señala/n en su carta. | Wir bedauern den Irrtum sehr, auf den Sie uns in Ihrem Brief hinweisen. |
| Lamentamos lo ocurrido/el incidente. | Wir bedauern den Vorfall. |
| **Excusas** | **Entschuldigung** |
| Le/s rogamos excusen el error cometido. | Wie bitten Sie, den Irrtum zu entschuldigen. |
| Le/s pedimos excusas por… | Bitte entschuldigen Sie… |
| **Anexos** | **Anlagen** |
| Adjunto a la presente les enviamos prospectos. | In den Anlagen übersenden wir Ihnen Prospekte. |
| Le/s adjuntamos los documentos siguientes: | Wir legen folgende Unterlagen bei: |
| **Cierre y despedida** | **Briefschluss und Abschiedsformeln** |
| Esperamos que su respuesta sea favorable. | Wir hoffen, von Ihnen eine günstige Antwort zu erhalten. |
| Esperamos sus noticias al respecto. | Wir erwarten Ihre diesbezügliche Nachricht. |
| En espera de sus noticias, le/s saludamos muy atentamente. | In Erwartung Ihrer Nachricht verbleiben wir mit freundlichen Grüßen |
| Sin otro particular, le/s saludamos muy atentamente. | Mit freundlichen Grüßen |
| Agradeciéndole/s su atención a la presente, le/s enviamos un cordial saludo… | Mit freundlichen Grüßen |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

* 1. **Vocabulario**

|  |  |
| --- | --- |
| Abteilung | el departamento |
| Anfrage | la solicitud |
| Angebot | la oferta |
| [Angebot](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=Angebot) [ablehnen](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=ablehnen) | [rechazar](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=rechazar) [una](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=una) [oferta](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=oferta) |
| [Angebot](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=Angebot) [annehmen](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=annehmen) | [aceptar](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=aceptar) [una](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=una) [oferta](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=oferta) |
| [Angebot](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=Angebot) [einholen](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=einholen) | [solicitar](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=solicitar) [una](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=una) [oferta](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=oferta) |
| [Angebot](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=Angebot) [einreichen](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=einreichen) | [presentar](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=presentar) [una](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=una) [oferta](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=oferta) |
| [Angebot](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=Angebot) [machen](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=hPXz..&search=machen) | [realizar](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=hacer) [una](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=una) [oferta](http://dict.leo.org/esde?lp=esde&p=eL4jU.&search=oferta) |
| Angestellter, Angestellte | el/la empleado/a |
| anrufen | llamar por teléfono |
| Assistenz der Geschäftsführung | el/la asistente del/de la gerente |
| Ausgangsrechnung | la factura  |
| Beleg | el resguardo |
|  Beleg kontieren | asignar una cuenta, contabilizar, imputar |
| bestellen | realizar un pedido |
| Bestellung | el pedido |
| Computer | la computadora, el ordenador |
| drucken | imprimir |
| Drucker | la impresora |
| Eingangsrechnung | la factura entrada |
| Einkaufsabteilung | el departamento de compras |
| E-Mail | el correo electrónico |
| E-Mail schicken | enviar un correo electrónico |
| E-Mail schreiben | escribir un correo electrónico |
| frankieren | franquear |
| Gehalt | el salario |
| Geld verdienen | ganar dinero |
| Geschäftsführer | el/la gerente |
| Internet | Internet; la red |
| kopieren | copiar |
| Kopierer | la copiadora |
| Kugelschreiber | el bolígrafo |
| Kunde, Kundin | el/la cliente |
| Kuvert | el sobre |
| Mappe; Ordner | la carpeta, el archivador |
| Marketingabteilung | el departamento de marketing |
| Mitarbeiter, Mitarbeiterin | el/la colaborador/a |
| Overheadfolie | la transparencia |
| Personalabteilung | el departamento de recursos humanos (RR.HH.) |
| Rechnungswesenabteilung | la contabilidad |
| scannen | escanear |
| Scanner | el scanner, el escáner |
| Sekretariat | la secretaría |
| Stempel | la estampilla (*americanismo*); el sello |
| Telefon | el teléfono |
| Handy | el (teléfono) móvil / el celular (americanismo) |
| unterschreiben | firmar |
| verbuchen | contabilizar |
| Verkaufsabteilung | el departamento de venta |
| Website | la página web |
| zurückrufen | devolver la llamada |

1. **Iniciar negocios con una empresa en el extranjero: solicitud de información**

Para comenzar negocios con empresas en el extranjero puedes ir a la página web de la central de simulación de empresas en España[[12]](#footnote-12) y en Argentina[[13]](#footnote-13). Allí encontrarás empresas a las que puedes ofrecer los productos de tu propia empresa. Es decir, **¿a quién dirigirse?**

La estructura formal de la carta la tienes en la página 5. Utilízala.

**Asunto:** Petición de información

**Cómo has sabido**

**de esta empresa**

Muy señores míos:

Nos ponemos en contacto con Ustedes, ya que hemos encontrado su empresa en la página web de Inform.

**Presenta tu empresa**

Somos la empresa de simulación *Travel with confort*, ubicada en la ciudad de Salzburgo en el centro de Austria. Comercializamos artículos de viaje desde 2000.

**¿Qué deseas?**

Ya que estamos interesados en sus artículos, les rogamos nos envíen su catálogo así como la lista de precios. También les quedaríamos muy agradecidos si incluyeran las condiciones de entrega y pago.

**Consulta**

Nos preguntamos que, por si ser nuevos clientes, podríamos obtener un descuento en nuestro pedido. En nuestra empresa de simulación es muy habitual.

**Despedida**

Dándoles las gracias por adelantado, les saludamos atentamente,

Jorge Ruiz

Departamento de Compra

Si mandas esta solicitud de información por correo electrónico, tendrás que poner los datos de tu empresa en el apartado *firma*. Las indicaciones de la otra empresa se suprimen. Escribe una carta similar con información de tu empresa de simulación.

1. **Iniciar negocios con una empresa en el extranjero: oferta**

Se trata de entablar relaciones comerciales con una empresa por primera vez a través de una oferta no solicitada.

Incluye los datos de la estructura de una carta de la página 5.

**Asunto:** Oferta

 **Presentación e información de la empresa**

Estimados señores:

Somos la empresa de simulación *Canionja, GmbH, situada en Altmünster (Alta Austria)* y nos dedicamos a la venta de cámaras de fotos y vídeo. Una de nuestras empresas de simulación colaboradoras, *Photo Paradies, GmbH*, nos ha recomendado su empresa.

**Por qué escribo la carta**

En estos momentos, nuestro objetivo comercial es expandir nuestro mercado a *España*. Por este motivo nos ponemos en contacto con *Ustedes*, haciéndoles partícipes de nuestra promoción especial que durará hasta el 20 de enero del presente (véase documento adjunto / anexo).

**Cualidad de nuestra empresa**

Ofrecemos la mejor relación calidad - precio del mercado y por esa razón estamos convencidos de que nuestros productos serán de su agrado. Así mismo adjuntamos las condiciones de pago y entrega.

**Formas de contactarnos**

Para obtener más información sobre nuestra empresa, visítennos en <http://canionja.at> Si lo desean, también podrán dejar comentarios.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración.

Esperamos tener pronto noticias suyas.

Saludos cordiales,

Johannes Meyer

Departamento de Marketing

1. **Retomar relaciones comerciales**
	1. **Carta de acompañamiento de la oferta**

Esta carta se envía junto a la oferta. Tiene que estar muy bien redactada para que la empresa decida trabajar por primera vez con vosotros o reanudar relaciones comerciales.

**Asunto:** Oferta especial

**Retomar el contacto e informar sobre la empresa**

Estimados antiguos clientes:

La empresa de simulación *Aparatos en acción, S.L.*, tiene el placer de volverles a contactar tras algunos cambios. Como ya saben Ustedes, nuestra empresa se dedica a la venta de electrodomésticos.

**Motivo de la carta**

Tras la pausa del verano nos gustaría reiniciar nuestra actividad comercial. Por este motivo nos dirigimos a Ustedes con nuestra oferta especial. (véase anexo)

**Cómo contactar con tu empresa**

Para cualquier consulta no duden en contactarnos en aparatosenaccion@empresasimulada.at o bien en Skype: aparatosenaccion.

Nuestro horario de atención es el lunes, de 8.00 a 11.30.

**Petición**

Estaríamos encantados de poder reanudar nuestras relaciones comerciales lo antes posible.

Les saluda atentamente,

Aparatos en acción

Servicio de Ventas

Fdo. María Schneider

Anexo: Oferta especial para antiguos clientes

* 1. **Modelo de oferta especial**

**OFERTA ESPECIAL, SOLO PARA ANTIGUOS CLIENTES[[14]](#footnote-14)**

La empresa de simulación *Aparatos en acción, S.L.,*

lleva la comodidad a su hogar.

 **Tostadora modelo Mercedes** (Ref. 134)

 La única tostadora del mercado sin cable

 Disponible en blanco, negro o rosa

 Precio normal: 50 € **AHORA SOLO: 35 €**

**Despertador modelo Buenos días** (Ref. 10)

 Es automático y fácil de manejar.

 Tiene varias melodías.

 Precio normal: 130 € **AHORA SOLO: 75 €**

 **Plancha modelo Pancha** (Ref. 657)

 Es ligera y ocupa poco espacio.

 Plancha hasta la ropa más difícil.

 Precio normal: 190 € **AHORA SOLO: 115 €**

 **Televisor modelo Estrella** (Ref. 2990)

 Pantalla plana

 50.8 cm, 20” pulgadas, 1600 x 900 pixeles

 Precio normal: 1350 € **AHORA SOLO: 850 €**

Realice su pedido a través de www.aparatos.at/promocion y

además le obsequiaremos con una botella de vino.

Oferta válida hasta el 31 de diciembre de 2011.

* 1. **Solicitud de pedido[[15]](#footnote-15)**

**------------------------------------------------------------------------** ***PEDIDO*****-------**

Nombre de la empresa de simulación

**Logo de tu empresa**

Dirección

Código postal y país

Tel. / fax / Skype:

Correo electrónico:

Página web: www...

**Datos del cliente[[16]](#footnote-16)**

**Nombre:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Código postal:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Ciudad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**País**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fax:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Correo electrónico**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Código de cliente: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**N° de pedido: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Vendedor: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**N.I.F.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Pedido**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° de referencia** | **Cantidad** | **Descripción** | **Precio unitario** **(IVA incluido)** | **Precio total** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Suma \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Condiciones de pago y entrega[[17]](#footnote-17):** El pedido se pagará al recibir la mercancía contra reembolso. Los gastos de envío están incluidos. En caso de impago habrá un recargo del 15%.

**Fecha de entrega prevista:** 15 a partir de la fecha del pedido.

**Forma de envío:** Se enviará por correo postal.

**Muchas gracias por su pedido.**

1. **Fraseología[[18]](#footnote-18)**
2. Uno de nuestros clientes, el Sr. Durán, nos ha facilitado su dirección.

*Wir haben Ihre Adresse von einem unserer Kunden, Herrn Durán, erhalten.*

1. El Sr. Rodríguez, uno de nuestros interlocutores, nos ha recomendado su sociedad (nos ha pasado su dirección).

*Herr Rodríguez, einer unserer gemeinsamen Geschäftspartner, hat uns Ihre Firma empfohlen (hat uns Ihre Adresse mitgeteilt).*

1. Nos referimos a su anuncio publicado en El País el 18 de marzo.

*Wir beziehen uns auf Ihre Anzeige in El País vom 18. März.*

1. En relación a su carta / circular del 12 de marzo le/s damos las gracias.

*Wir beziehen uns auf Ihr Rund- (Schreiben) vom 12. März und bedanken uns dafür.*

1. Me refiero a la entrevista de trabajo mantenida con Usted/es durante la feria celebrada en Viena.

*Ich beziehe mich auf die Unterredung, die ich mit Ihnen auf der Wiener Messe hatte.*

1. Como deseamos ampliar / completar nuestra paleta de productos...

*Da wir unser Sortiment gerne erweitern / vervollständigen würden,…*

1. Ya que estamos renovando nuestra gama de productos...

*Da wir gerade dabei sind, unser Verkaufsprogramm zu erneuern…*

1. ...le/s rogamos, nos envíen su lista de precios así como el catálogo junto a algunas muestras.

*...bitten wir Sie, uns Ihre Preisliste, sowie Ihren Katalog und einige Muster zu schicken.*

1. Como nuestro stock de... está prácticamente agotado, les rogamos...

*Da unser Lager an... fast erschöpft ist, bitten wir Sie…*

1. Además, nos gustaría conocer sus condiciones de entrega y pago.

*Außerdem würden wir gerne Ihre Liefer- und Zahlungsbedingungen kennen lernen.*

1. …bien posicionado en el mercado  *auf dem Markt gut eingeführt*

ll) Quedamos a su disposición para cualquier aclaración.

*Wir stehen Ihnen für alle Ihre Fragen zur Verfügung.*

1. Si nos concedieran un descuento por ser nuevos clientes, realizaríamos un primer pedido.

*Wenn Sie bereit sind, uns einen Rabatt für neue Kunden zu gewähren, werden wir Ihnen einen Probeauftrag erteilen.*

1. **Condiciones de entrega y pago**
2. **Condiciones de pago**
* El pago se efectuará dentro de los próximos días 30 a partir de la fecha de factura por transferencia bancaria. Si se realiza al contado, obtendrá el 5% de descuento sobre el importe neto. La empresa se reserva el derecho de propiedad sobre el artículo o producto hasta que el cliente no haya abonado la factura.
* Todas las entregas intracomunitarias[[19]](#footnote-19) quedan exentas de tasas.
* Rogamos el pago inmediato de la presente factura.
* La mercancía se abonará en el momento de la entrega.
* En caso de demora en el pago se aplicará un recargo del 3%.
1. **Condiciones de entrega**
* El envío será franco a domicilio y contra reembolso.
* Los accesorios se entregan a domicilio siempre que el pedido sea superior a 150 euros.
* La entrega es gratuita.
* En caso de producirse otra demora en la entrega anularíamos el pedido.
* La mercancía será expedida por carretera.
1. **Dirección de suministro / entrega**

Blaue Donau GesmbH

Goethestrasse 45

1016 Graz

(Austria)

Tel.: +43 (0) 316 34 89 34

Skype: blauedonau

Fax: +43 (0) 316 34 89 34-17

E-mail: blauedonau@empresasimulada.at

1. **Horarios de atención**

Horario de atención al cliente:

Martes, de 10.30 a 12.30 o bien a convenir

Durante los meses de julio y agosto, la empresa permanecerá cerrada

1. **Internet**

Encontrará ofertas actuales así como más información sobre nosotros y nuestros productos en nuestra página web. Visítenos en <http://www.blauedonau.at>

1. **Preguntas más frecuentes**

En el siguiente apartado encontrará las preguntas más frecuentes sobre nuestra empresa que le ayudarán a conocernos mejor.

1. **Pedido**

En esta carta realizas un pedido a partir de la oferta que te ha mandado una empresa.

Sustituye las partes en cursiva con los datos de tu empresa de simulación.

**Asunto:** Pedido de *perfumes*

**Agradecer la llegada**

**de la mercancía**

Estimados señores:

Les damos las gracias por su oferta del *15 de enero del presente* así como por las muestras enviadas.

Ya que la calidad de sus *perfumes* nos ha satisfecho plenamente, deseamos efectuar el siguiente pedido según las condiciones de su oferta:

**Cursar el pedido**

 *- 10 frascos de Chan, nº 35*

 *Precio: 200 euros el estuche de 5 unidades de 100 ml.*

 *- 20 miniaturas de Voyage, nº 15*

 *Precio: 10 euros la caja de 10 unidades de 10 ml.*

**Envío**

Debido a la gran demanda que tenemos de sus productos, les rogamos nos envíen lo antes posible el pedido.

**Pago**

El pago se ejecutará por transferencia bancaria al recibir la mercancía.

**Confirmación del pedido**

Así mismo solicitamos la confirmación del siguiente pedido por escrito.

Dándoles las gracias por adelantado, les saluda atentamente,

*(firma)*

p.p. Juana Fuertes

Departamento de Venta

Anexo: Adjuntamos su oferta n° 2242

Recuerda que la estructura de la carta completa la tienes en la página 5.

1. **Envío y factura**

En este tipo de cartas se comunica el envío del pedido solicitado y así mismo se manda la factura correspondiente.

Sustituye las partes en cursiva con los datos de tu empresa de simulación.

**Asunto:** Envío del pedido del 12 de febrero de 2012

 Ref. 9980

Distinguida Sra. Moreno:

**Cursar pedido**

Le comunicamos que su pedido del *13 de abril* ya ha sido cursado y que así mismo la mercancía va a ser transportada por la agencia *DHL*. La entrega está prevista dentro de *tres días*.

**Factura**

Nos permitimos incluir la factura nº 876 por la cantidad de 1.340 euros que se deberá abonar dentro de los 10 siguientes días a partir de la fecha de entrega de la mercancía.

Aprovechamos la ocasión para incluir un vale descuento por valor de 50 euros que podrán canjear en su próximo pedido.

**Futuro descuento**

En espera de que el envío llegue en buenas condiciones, le saludamos atentamente,

**Llegada del envío**

**y despedida**

*(firma)*

*Johannes Gruber*

Departamento de Venta

Anexo: Factura nº 876

 Vale de descuento

Recuerda que la estructura de la carta completa la tienes en la página 5.

* 1. **Modelo de factura**

Logo de la empresa

Blaue Donau

Laudongasse 45

**Datos de tu empresa**

1108 Viena (Austria)

C.I.F.[[20]](#footnote-20): Q-8992345-I

Hotel Colonia

**Empresa cliente**

 N.I.F.: 345/141/00412

 C/ Estafeta, nº 5

 Apartado postal: 15387

 45675 Pamplona (España)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Factura N° 890 / 2011** | **Fecha: 14 / MAYO / 2011** |  |
| **CONCEPTO** | **IMPORTE** |
| 5 lavadoras, modelo Taurus | 1890,00 Euros |
| **IMPORTE BASE:**1890,00 Euros | **IVA[[21]](#footnote-21)%:**19% | **IMPORTE TOTAL:**1890,00 Euros |
| **FORMA DE PAGO:***Transferencia bancaria a la siguiente cuenta:*Bank AustriaTitular: Empresa de simulación Blaue DonauN° Cuenta: 7845091234Clave bancaria: 10098766IBAN: AU45907621347845091234BIC: AUVOESGG |

 SELLO

1. **Acuse de pedido**

En este tipo de cartas se confirma el pedido. También se debe incluir si existe alguna demora, error, deterioro, entre otros.

Sustituye las partes en cursiva con los datos de tu empresa de simulación.

**Asunto**: Confirmación del pedido nº *983*

**Envío del pedido**

Estimados señores:

Nos ponemos en contacto con ustedes para agradecerles su pedido. Próximamente recibirán los artículos siguientes:

 *Modelo Referencia Cantidad Precio por unidad*

 *Cámara de vídeo ATP 3 200 euros*

 *Teléfono móvil HIUZ 8 800 euros*

 Suma 5400 euros

**Transporte y plazo de entrega**

El envío se realizará por *transporte terrestre* y el plazo de entrega tendrá lugar a franco domicilio el *próximo lunes, día 15 de octubre del presente*.

**Demora en la entrega**

Como podrán observar en la relación de artículos[[22]](#footnote-22), no podemos suministrar más de *3 unidades de cámaras de fotos*, ya que el producto se encuentra agotado actualmente. Por ese motivo les enviaremos las otras *7 cámaras* que faltan dentro de *dos semanas*. Además obtendrán *un 5%* de descuento como cortesía.

**Posible anulación**

Si desean anular el pedido, les rogamos nos lo comuniquen lo antes posible.

Les saluda atentamente,

Peter Humboldt

Departamento de Exportación

1. **Reclamación: aviso de pago de factura**

En esta carta se lleva a cabo un aviso (recordatorio de pago), una llamada de atención, por no haber pagado la factura a tiempo (demora en el pago).

Ya que desconoces las causas del impago debes mantener siempre **un tono formal** en la carta.

**Asunto:** Reclamación por falta de pago

**Recuerdo del pago**

Muy señores nuestros:

Les recordamos que el saldo de su cuenta sigue siendo positivo a favor nuestro por un importe de 2.085 euros. Con tal motivo volvemos a adjuntar la factura nº 3439.

**Frase tranquilizadora**

Estamos convencidos de que se trata de un retraso por acumulación de trabajo en el Departamento de Contabilidad.

**Exigir el pago**

Así pues, les rogamos ingresen el importe de la factura lo más pronto posible para poder continuar con nuestras tareas contables.

**Disculpa en caso de haber pagado**

Les rogamos que, si al recibo de la presente ya han efectuado el pago, no tengan en consideración la presente carta.

Para cualquier aclaración no duden en contactarnos.

Muy atentamente,

Juan Salgado

Departamento de Contabilidad

1. **Reclamación: retraso en la entrega**

Esta carta se lleva a cabo cuando la mercancía no ha sido todavía suministrada a tu empresa.

Recuerda que, a pesar de todo, el tono debe ser formal y educado.

**Asunto:** Reclamación por retraso en la entrega del pedido U/I8

A la atención del Sr. Director

**Falta de entrega**

Estimado don Francisco:

Ponemos en su conocimiento que el pedido con la referencia U/I8 todavía no ha sido suministrado a nuestra empresa el pasado 12 de octubre según lo acordado.

**Consecuencias para tu empresa**

Si no recibimos la mercancía próximamente, nuestra empresa no podrá satisfacer las necesidades de nuestros exigentes clientes, corriendo incluso el riesgo de perderlos.

**Consecuencias para empresa sumnistradora**

Ante la grave situación en la que nos encontramos, le rogamos acelerar la entrega del pedido. En caso contrario nos veremos obligados a cancelar el pedido así como a exigir una indemnización por los daños causados.

En espera de sus noticias, le saludamos atentamente.

Julian Schröder

Director de Zepellin

1. **Invitación para el día de puertas abiertas**

 A continuación tienes un modelo de invitación con ocasión del día de puertas abiertas de tu instituto. Suprime las partes en cursiva con los datos de tu empresa.

 *LOGO*

Con motivo del Día de Puertas Abiertas de *BHAK / BHAS (nombre de tu instituto)*,

*el/la Director/a Thomas Muster / Monika Muster*

tiene el placer de invitar a

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*nombre de la persona invitada*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

a una presentación de la empresa de simulación *Paraíso Azul*

 para el próximo sábado, día *26 de noviembre de 2011*,

a las *12.00*.

Al final se servirá un aperitivo.

Se ruega contestación (tarjeta adjunta) *Dirección*

Fax (0316) 83 61 99  *empresa*

 *LOGO*

Con motivo del Día de Puertas Abiertas de *HAK / HAS Vienna Business School*,

*la Directora Katrin Bauer*

tiene el placer de invitar a

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**la familia Schreiber** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

a una presentación de la empresa de simulación *Paraíso Azul*

 para el próximo sábado, día *26 de noviembre de 2011*,

a las *12.00*.

Al final se servirá un aperitivo.

Se ruega contestación (tarjeta adjunta) *Dirección*

Fax (0316) 83 61 99  *empresa*

1. **E-portfolio y ejemplo**

En este apartado puedes crear tu propio e-portfolio. Se trata de una carpeta electrónica en la que el alumno recopila, reflexiona y organiza pruebas de aprendizaje. Posteriormente recibe un *feed-back* (comentarios) de su profesor o incluso de sus compañeros.

Primero tienes que hacer una lista de las actividades que vas realizando en la empresa de simulación y realizar algunos comentarios o reflexiones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tarea** | **Fecha** | * **¿Ha sido difícil de realizar?**
* **¿Te ha parecido interesante?**
* **¿Has podido emplear los conocimientos adquiridos en tu empresa?**
* **Si volvieras a realizar la tarea, ¿qué cambiarías?**
* **Tus comentarios**
 |
| * Solicitar un pedido
 | 05/09/2012 | *La tarea me ha parecido difícil. También era la primera vez que hacía algo así. A pesar de todo ha sido muy interesante.**Los conocimientos de la empresa me han sido útiles pero he tenido que consultar varias veces a mi profesor.**Si repitiera la tarea, me fijaría más en las oraciones modelo porque se repiten siempre.**Me ha parecido una experiencia positiva y es la primera vez que he escrito una carta en español.**Me ha gustado mucho recibir respuesta.* |
| * Escribir mi CV...
 |  |  |

**Comentarios del profesor:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comentarios de los compañeros:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. También es posible Depto. [↑](#footnote-ref-1)
2. Si no recuerdas esta información en español puedes recurrir al documento ÜFA-Konnex Spanisch en www.act/at/publikationen/spanisch [↑](#footnote-ref-2)
3. Si es necesario, incluye su número de cliente y / o de socio. [↑](#footnote-ref-3)
4. Para consultar vocabulario puedes ir a www.pons.de [↑](#footnote-ref-4)
5. En español es preferible poner dos puntos en el encabezamiento. [↑](#footnote-ref-5)
6. Si en los datos de quien escribe la carta no figura el departamento lo puedes incluir aquí. [↑](#footnote-ref-6)
7. La abreviación de *Firmado* (*unterschrieben)* [↑](#footnote-ref-7)
8. La abreviación de por poder (*ppa.*) [↑](#footnote-ref-8)
9. En español todavía se emplea *señorita*, únicamente, para jóvenes no casadas. [↑](#footnote-ref-9)
10. Elaborado por Monika Veegh y sus alumnos de la BHAK y BHAS de Gänsendorf. [↑](#footnote-ref-10)
11. Normalmente emplea la forma plural, excepto que la carta vaya dirigida a alguien en concreto. [↑](#footnote-ref-11)
12. www.inform.es [↑](#footnote-ref-12)
13. http://www.cas.inet.edu.ar [↑](#footnote-ref-13)
14. También puedes realizar la oferta en PowerPoint. [↑](#footnote-ref-14)
15. También recibe el nombre de hoja de pedido. [↑](#footnote-ref-15)
16. N.I.F.: Número de Identificación Fiscal [↑](#footnote-ref-16)
17. También recibe el nombre de incoterms (términos internacionales de comercio). [↑](#footnote-ref-17)
18. Fuente: Beate Fumits, BHAK / BHAS Eisenstadt [↑](#footnote-ref-18)
19. Dentro de la Unión Europea. [↑](#footnote-ref-19)
20. **C**ódigo de **I**dentificación **F**iscal (únicamente para empresas) [↑](#footnote-ref-20)
21. **I**mpuesto sobre el **V**alor **A**ñadido [↑](#footnote-ref-21)
22. Listado de artículos. [↑](#footnote-ref-22)