

алогии представляют собой записи речи носителей
языка из различных испаноязычных стран.
Справочник рассчитан на широкий круг лиц. Он
используется студентами вузов, слушателями курсов
иностранных языков, лицами, изучающими испанский
язык самостоятельно, а также лицами, выезжающими в де-
лосвые поездки за рубеж.

PREFACIO

El manual de consulta «El español para los hombres de nego-
cios» está destinado para las personas que se interesan por la
actividad económica exterior y que dominan el idioma aunque sólo
sea en forma pasiva.

El manual consta de tres partes.

La primera parte — «La correspondencia comercial y el con-
trato» — trata de las reglas de presentación y formalización de
una carta comercial. En particular, se dan indicaciones acerca de
cómo se debe escribir una carta comercial para que surta un efec-
to favorable. Se dan modelos de distintas cartas comerciales y su
clasificación. Se dan ejemplos de documentación contractual.

La segunda parte — «Diálogos» — trata de las conversa-
ciones directas y telefónicas, abarcando diferentes situaciones
en las que puede encontrarse un hombre de negocios durante el
viaje o durante las negociaciones (conocimiento, viaje, aeropu-
erto, aduana, hotel, restaurante, taxi, etc.), así como los variadísi-
mos temas en el terreno del negocio (plazos de suministro de mer-
cancías, prórroga del pago, la oferta y la demanda, etc.).

La tercera parte — «Materiales lexicográficos» — contiene
un breve diccionario ruso-español de términos y giros comer-
ciales, así como una lista de las abreviaturas más usuales en la
correspondencia comercial.

Los modelos de cartas han sido tomados de las fuentes origina-
les: de la documentación de compañías comerciales extranjeras y
de entidades de comercio exterior o son compilados de manuales
publicados en uno u otro país hispanohablante. Los diálogos tam-
bién son originales, cuyos autores son las personas oriundas de dis-
tintos países de habla española.

Confiamos que el manual sea útil para un círculo muy amplio de personas: los estudiantes universitarios, los autodidactas o los que estudian el idioma en cursillos de español, así como todos los que viajan al extranjero para fines de negocios.

PRIMERA PARTE

**LA CORRESPONDENCIA
COMERCIAL
Y EL CONTRATO**

I PRESENTACION DE LA CARTA COMERCIAL

1. REQUISITOS INDISPENSABLES PARA QUE LA CORRESPONDENCIA SEA EFICAZ

Una carta comercial debe producir grata impresión a la persona que la recibe. Su presentación o disposición general, tanto en la forma como en el fondo, debe ser impecable; para lograrlo, es necesario atender a ciertas normas o reglas que tienen por finalidad la presentación más atractiva y artística de una carta.

Brevedad. Exponer las ideas con las palabras indispensables únicamente. Si usted es breve al expresarse, la persona que lea quedará agradecida; por lo tanto, conviene eliminar los detalles superfluos.

Claridad. Emplear palabras sencillas pero correctas, evitando el uso de rebuscadas expresiones idiomáticas; no abusar de las abreviaturas. Conviene tratar en cada párrafo un solo asunto, sin omitir datos importantes.

Cortesía. Un escrito es nuestro representante; por lo tanto, debemos tener en cuenta qué decimos y cómo lo decimos. El escrito hará nuestra tarea frente a un interlocutor; por esto debemos dejar traslucir nuestras cualidades humanas, cordialidad, espontaneidad, naturalidad. Mantener un trato agradable y discreto. No utilizar expresiones imperativas («haga», «tenga», «quiero que», etc.).

Estética. El texto debe guardar estricto equilibrio entre los espacios escritos y los que quedan en blanco. La calidad del papel y

de la cinta forman parte de la presentación estética del escrito y tienen extraordinaria importancia.

Conexión entre frases y párrafos. Es la forma de emplear el vocabulario preciso para enlazar debidamente las distintas frases o párrafos, dando concordancia al escrito de tal manera que el lector lleve la secuencia de las ideas del primero al último párrafo («por tanto», «no obstante», «por lo tanto», «así mismo», etc.).

Lenguaje positivo. Nuestro lenguaje debe ser sencillo, vivo, familiar, siempre directo y sin rebuscamientos literarios. Si utilizamos con frecuencia las formas pasivas, si acumulamos palabras de significado poco conocido, el mensaje resultará pesado. Por tanto:

— Evite expresiones negativas y de reproche; por el contrario, procure siempre la buena voluntad de su lector.

— Use palabras de fácil comprensión.

— No exagere las situaciones, pues el mensaje no será efectivo y se notará la falsedad en el escrito (por ejemplo, las frases del tipo de «ahorros sensacionales», «oportunidades únicas», «actuaciones insuperables», «garantías increíbles»).

— Evite expresiones redundantes («más peor», «nos mandan a nosotros», «prácticas acostumbradas», etc.)

— Prefiera la voz activa, que imprime dinamismo a las frases.

— No abuse de los adverbios terminados en *-mente*.

— Evite usar lenguaje arcaico.

— Dé un signo positivo al mensaje.

A todo lo expuesto anteriormente hay que agregar *la escrupulosidad* que debe tenerse en el aspecto ortográfico. Una carta comercial jamás debe tener errores ortográficos del uso incorrecto de las letras, de la puntuación y de la acentuación.

2. DISPOSICION DE LA CARTA COMERCIAL

Las líneas o renglones. Para obtener una buena disposición de la carta, debe calcularse su extensión para distribuir los párrafos y optar por una de estas tres disposiciones:

- 1) — Párrafos sin interlíneas, y separados entre sí, también sin interlínea. Esta disposición es poco usada porque da un aspecto demasiado riguroso al escrito.
- 2) — Párrafos sin interlíneas, pero separados entre sí por un espacio doble. Es la forma más corriente.
- 3) — Espacio doble entre líneas y entre párrafos. Se emplea cuando la carta es muy breve.

Los márgenes son los espacios que se dejan en blanco a la izquierda y a la derecha. El margen de la izquierda debe ser, por lo menos, de dos centímetros; es preferible hacerlo mayor. El de la derecha será similar al de la izquierda. No deberá escribirse nunca en el margen de la izquierda, pues esto afea el conjunto de la carta y además, si ésta se cose, no será fácil la lectura de esas notas marginales. Existen papeles de carta que tienen impresa una orla que indica el margen.

También deben dejarse los suficientes espacios en blanco en la parte superior e inferior de la carta, para no destruir el conjunto estético o artístico del escrito.

3. PARTES INTEGRANTES DE LA CARTA COMERCIAL

Las diferentes partes en la elaboración de la carta comercial se pueden enumerar del modo siguiente (véase el Modelo nº1 en la página 12):

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1) — Membrete | 6) — Cuerpo de la carta |
| 2) — Localidad y fecha | 7) — Despedida |
| 3) — Destinatario (dirección) | 8) — Antefirma y firma |
| 4) — Referencia (asunto breve) | 9) — Anexos (inclusos) |
| 5) — Saludo | 10) — Iniciales de identificación |

1) Membrete

En el membrete figuran el anagrama o la marca comercial de la empresa, el nombre de la misma, la actividad a que se dedica, la dirección postal y, si existe, la dirección telegráfica, los números telefónicos, el número de télex cuando se posee, las direcciones de las fábricas y las sucursales, las cuentas corrientes bancarias, el número de identificación fiscal, etcétera.

Suele ir impreso en la parte superior del papel (el membrete puede ocupar el ángulo superior izquierdo o toda la parte superior del papel) a una tinta o a varios colores, y en ausencia de marcas o logotipos puede incluir algún motivo gráfico. Está destinado a hacer visualmente más atractiva la correspondencia y su creación suele encargarse a un dibujante o diseñador gráfico. Algunas empresas confían a un profesional el diseño y la imagen de todos los impresos que utilizan.

2) Localidad y fecha

La localidad y la fecha constan del nombre de la población y, a veces, también del país de donde se envía la carta, del día, del mes y del año. Como de costumbre se colocan en la parte superior derecha. A veces es necesario agregar el nombre de la población, el de la provincia o el estado, para hacer más claro y correcto este dato. No se repite la localidad si aparece en el membrete.

Entre el nombre de la población y la fecha se coloca siempre una coma. Las fechas pueden escribirse de varias maneras.

Véanse éstos modelos:

Madrid, 22 de julio de 1990. Mayo, 10 de 1991

Caracas, agosto 23 de 1982. 11-7-91.

Bogotá, lunes 14 de julio de 1991. 11-VII-1991.

La más recomendable es la primera forma.

3) Destinatario (dirección)

La dirección se coloca hacia la izquierda, junto al margen. Representa la institución o la persona a quien se dirige la carta. Se anotará en líneas separadas, sin abreviar los datos del destinatario, así:

— Título o tratamiento con mayúscula inicial.

— Nombre completo en mayúsculas fijas.

— Cargo que desempeña y la entidad, con mayúscula inicial; lo mismo la ciudad o el país.

Ejemplos:

Tall. Eléctricos Gonzáles Rubio
Alfareros, 18
41008 Sevilla
Sr. Jaime López Ruiz,

San Rafael, 304,
Guatemala.

Aunque gramaticalmente debiera emplearse la coma para separar cada uno de los datos de las señas, ésta puede suprimirse ya que los espacios y las distintas líneas establecen esa separación.

Generalmente se suprime la palabra “señor” o “señores” cuando se trata de una institución o sociedad. Así resulta mejor dirigir la carta en esta forma:

Antonio Martínez y Cía. Sres. Antonio Martínez y Cía
MARACAIBO que MARACAIBO

4) Referencia (asunto)

La referencia sirve para anunciar al lector sobre el tema o asunto de la carta, señalándose con palabras o con cifras o iniciales. A veces se emplea la palabra «Asunto».

Veamos estos ejemplos:

Referencia: Aclaración cuenta corriente.

Ref.: — Para la atención del Sr. Suárez.

Ref. C: — 1655 (C. puede referirse al Dep. de Exportación y 1655, al número de registro de salida de la correspondencia).

Ref.: — Remesa. *J. República*

Asunto: Oferta de víveres.

En algunos impresos para cartas, las referencias se incorporan al bloque que forma el membrete.

5) Saludo

El saludo es una expresión de cortesía con que se inicia la carta. Se coloca debajo de la dirección, dejando algunas líneas por el medio. Después del saludo se ponen siempre dos puntos. Las formas para el saludo dependen del rango, condición o grado de amistad y confianza de la persona a quien se dirige la carta. Veamos algunos ejemplos:

Señor:

Señores:

Estimado señor:

Estimados señores:

Distinguido señor:

Distinguidos señores:

Estimado amigo:

Respetable señora:

Querido amigo:

Apreciable cliente:

En las cartas puramente comerciales no cabe la cortesía exagerada. Las formas «Muy señor mío», «Muy señor nuestro», «Muy señores nuestros», son algo arcáicas. Tampoco es recomendable usar abreviaturas en el saludo, ni continuar la carta en la misma línea del saludo. El escrito resulta mejor debajo de los dos puntos con que se termina el saludo.

6) Cuerpo de la carta

El párrafo de apertura es la introducción mediante la cual se prepara al lector a considerar las ideas fundamentales. Debe ser breve, de dos o tres líneas (comienza dos espacios después de la referencia). Como de costumbre, estas frases hacen referencia al mismo o a la última carta o noticia recibida del destinatario. Ejemplos:

Me complace en anunciarles que ...

Confirmamos nuestro acuerdo verbal del día ...

Recibimos su carta del día ...

Tengo el gusto de informarle ...

Nos satisface comunicarle ...

Damos respuesta a su oferta de servicios por atenta carta del 25 de junio ...

En relación con nuestra conversación telefónica, le informo ...

De acuerdo con sus instrucciones, adjunto una copia de ...

Gracias por su carta del 3 de mayo de ...

El texto o contenido de la carta comercial se distribuye en varios párrafos. Cada párrafo ha de tratar de un asunto distinto y debe mantenerse entre ellos cierta coherencia o ilación.

Es costumbre muy recomendable numerar los párrafos a fin de poder fácilmente hacer referencia a alguno de ellos. Ejemplos:

1. — Hemos recibido su cheque por la cantidad de \$ 8500 y de la cual descontamos nuestra comisión correspondiente al 10%.
2. — En su próximo pedido, si este excede de \$ 100.00, la comisión se reducirá al 8%.

Este sistema de títulos y números iniciales se practica para cartas extensas y en las que se tratan varios asuntos.

Es muy importante estructurar el cuerpo de la carta de acuerdo con un orden lógico, que vaya desarrollando el contenido a partir de lo más importante o más concreto, para ir detallando sucesivamente los distintos pormenores y particularidades.

En la correspondencia comercial con muchísima frecuencia figuran cantidades que son objeto de cargo o abono. Estas cantidades, sobre todo cuando son importantes, detrás de las cifras

que las expresan, se repiten en letras puestas entre paréntesis, para evitar errores o manipulaciones.

El primer párrafo del texto debe iniciarse debajo de los dos puntos del saludo. Los demás párrafos seguirán esta línea de inicio haciendo por lo tanto una sangría o espacio en blanco en su principio.

Los diferentes subtemas se escribirán separados por punto aparte. Cuando la extensión de un escrito haga necesario ocupar *una segunda hoja u otras más*, estas no deberán llevar el membrete completo, sino el nombre de la empresa, en la parte izquierda de papel, y la indicación "Hoja n°.", también impresa en la derecha.

A continuación del nombre de la empresa se escribirá la fecha abreviada y, separado por unos espacios en blanco, el nombre del destinatario, anotando el número de página a continuación de la correspondiente indicación. Por ejemplo:

TALLERES PRADO 8/9/90 Rómulo Gilbert, Hoja n°. 2
08-9-90

7) Despedida

Los párrafos de cierre son aquellos con los cuales brevemente se termina la comunicación.

El final de la carta lo constituye una frase cortés que sirve de despedida. La estructura de estas frases de despedida depende del grado de confianza o amistad que se tenga con la persona a quien se dirige la carta. Ejemplos:

Aprovechamos esta oportunidad para hacer llegar nuestro saludo;
Espero tener la oportunidad de atender sus pedidos;
Ojalá su pedido sea el inicio de una provechosa relación comercial para ...;

Espero haber contribuido a fortalecer las magníficas relaciones que siempre han unido a nuestras empresas;
Hacemos propicia la ocasión para reiterarle nuestra confianza y amistad comercial;
Esperamos tener el honor de tratar con usted;
Expresamos una vez más nuestro agradecimiento;
Atentamente les saludan...;
Sin otro particular que comunicarle, quedo de usted muy atentamente;
Quedamos a su disposición;
Quedo muy atentamente a sus órdenes;
En espera de sus gratas órdenes, queda de usted afectísimo...;
Les saludamos atentamente;
Atentamente;
Cordialmente;
Nos suscribimos atentamente;
Cordial saludo;
Sinceramente;

8) Antefirma y firma

En las fórmulas de despedida deben evitarse tanto las frases ampulosas como los formulismos arcaicos e innecesarios, procurando en su lugar concluir los escritos con sencillez y naturalidad. Hay que arrinconar definitivamente fórmulas como las siguientes:

q. e. s. m. (que estrecha su mano)
su affmo. s.s. (su afectísimo seguro servidor)
se reiteran de ustedes sus attos y affmos. (...sus atentos y afectísimos)

Hoy son mucho más aceptables las fórmulas simples.

La *antefirma*, como la palabra lo indica, se coloca antes de la firma y constituye el título de la persona que firma o suscribe la carta o el nombre o razón social de la compañía, industria, institución, etc.

Ejemplo:

El Secretario General (Antefirma)
Dr. Jacinto Ramírez (Firma)
Banco Nacional de México
El Administrador
Rafael Díaz

Es muy conveniente escribir, además de la firma manuscrita que a veces resulta ilegible, el nombre del firmante con la máquina: así se evitarán errores de interpretación.

La firma consta del nombre que suscribe la carta, cuando éste va solo; el de la Compañía o Sociedad; o del gerente, gerente general, director administrativo, administrador o apoderado.

Cuando el firmante no tiene poder legal, debe anteponer las letras P.O. (por orden), P.A. (por autorización).

Ejemplos:

P.O. Ricardo Liama
Eugenio Roque.
P.A. Rogelio Muñoz
Ignacio Méndez.

9) Anexos (inclusos)

Después de la firma, un poco más abajo y hacia la izquierda suele poner una relación de papeles o documentos que acompañan el escrito.

Ejemplos:

Anexos: Recibos 1 y 2.
 2 facturas.
 Nueva lista de precios.

La postdata y la nota bene. Cuando después de terminada la carta se advierte alguna omisión o se logró un dato o informe posterior, este puede notificarse al final en un párrafo adicional que va precedido de las letras P. D. o P. S., iniciales de «postdata», «post scriptum». Debe evitarse el uso de la postdata: es preferible hacer una nueva carta.

Para hacer alguna observación especial, en el lugar en que se coloca la postdata suele añadirse una nota sucinta con las iniciales N. B.

Muchas veces todos esos títulos de «postdata», «post scriptum», «nota bene», se sustituyen con la palabra «NOTA».

10) Iniciales de identificación

Las iniciales son contraseñas que indican el nombre del empleado que escribió la carta; se ponen al pie de ésta y al lado izquierdo. Si la carta fue dictada deben ponerse las iniciales del que la dictó y del mecanógrafo. Ejemplos:

RM/AR. (dictada por Ramón Martín y mecanografiada por Antonio Ríos). El visado de la carta, que se hace generalmente con las iniciales del visador, se coloca después de las iniciales o en un lugar que no afee la estructura o disposición de la misma. (Véase nuevamente el Modelo y obsérvese todos los detalles y elementos que integran la carta).

Modelo tradicional de distribución de distintas partes de la carta comercial (Modelo N° 1)

MONTES Y CIA

- (1) Plaza Real, 42
09007 Burgos
- (2) Burgos, 8 de junio de 19...
Sr. Fernando Rodríguez
- (3) Robledo, 11
42003 Soria
- (4) Ref.: Contrato N° 31/58
- (5) Estimado señor:
- (6) Hemos recibido su atenta carta
-
-
-
-
- (7) En espera de sus prontas noticias, le saludamos atentamente,
- (8) Director comercial
Rafael Tejada Ruiz
- (9) Anexo (Inclusos): Lista de precios.
Nuevo catálogo
- (10) RT/JA

[1] Membrete; 2) Localidad y fecha; 3) Destinatario (dirección); 4) Referencia (asunto); 5) Saludo; 6) Cuerpo de la carta; 7) Despedida; 8) Antefirma, firma; 9) Anexos (inclusos); 10) Iniciales de identificación].

II CLASIFICACIÓN DE LAS CARTAS COMERCIALES Y SUS DIFERENTES MODELOS

Hay diferentes clasificaciones de cartas comerciales. Indiquemos los siguientes tipos de correspondencia comercial: cartas de pedido, cartas de solicitud (entre ellas, cartas de solicitud de informes comerciales), cartas de crédito, cartas de remesa, cartas de cobranza, cartas de reclamación (de reclame), cartas de venta (de propaganda), memorando, cartas de invitación, cartas que preceden la firma de un contrato, etc.

1. CARTAS DE PEDIDO

La mayor parte de las comunicaciones en una empresa comercial son cartas de pedido o notas de pedido; incluyen toda la información que el lector necesita para satisfacer su solicitud: pedido de informes, pedido de mercancías, acuse del pedido, etc. (Anterior a la carta de pedido de las mercancías, generalmente se escribe una carta de petición de datos, precios y condiciones de pago). Este tipo de comunicación debe:

- Ser breve y cortés; tener un destinatario determinado.
- No debe omitir detalles.
- Especificar el número del pedido.
- Tener referencia de catálogos.

- Tener referencia y descripción de artículos.
- Señalar instrucciones de embarque.
- Especificar formas de pago.
- Señalar valor unitario.
- Indicar valor total.

Respuesta al pedido

La carta de respuesta a un pedido debe cumplir objetivos específicos. Debe expresar agradecimiento, cualquiera que sea la naturaleza del pedido; en esta forma estamos ganando la buena voluntad de los clientes, motivándolos a hacer otros pedidos y a mantener su confianza y preferencia por nuestros servicios.

Se pueden presentar varias situaciones:

- Confirmación del pedido.
- Mercancías agotadas.
- Artículos solicitados ya están discontinuados.
- Crédito limitado.
- Anuncio del embarque.

Cada caso tiene una respuesta concreta, la cual debe ser siempre agradecida, cordial y servicial. Veamos algunos ejemplos.

Carta de pedido

HACIENDA RANCHO REDONDO S. A.

Cra 98 No 24—34 Of.: 302
Bogotá - Colombia

Bogotá, mayo 18 de 1985

Señores
SOCIEDAD PROVEEDORA GANADERA, S. A.
Apartado Aéreo 7662
Cali — Valle

Agradecería el envío, lo más pronto posible, por vía aérea, de los siguientes artículos:

200 kilos alimento Milka, para vacas lecheras a \$ 250.00 kilo	\$ 15 000.00
300 kilos Calf Meal, para terneros, a \$ 50.000 kilo	\$ 50 000.00
200 kilos de sorgo, a \$ 120.00 kilo	\$ 24 000.00
Total	\$ 89 000.00

Para el embalaje de la mercancía, les enviamos 50 sacos vacíos por Aerolíneas TACA, según guía adjunta No. 2888.

Esperamos respuesta sobre gastos de transporte aéreo, para hacerles la debida y oportuna cancelación de éstos,

Atentamente,
RUBEN SOTO M.
Gerente
Anexo: Guía No. 2888
(América Latina)

Respuesta al pedido

SOCIEDAD PROVEEDORA GANADERA, S. A.

Apartado Aéreo 7662 — Teléfono 34950
Cali — Valle

Cali, junio 3 de 1985

Doctor
RUBEN SOTO M.
Gerente
HACIENDA RANCHO REDONDO, S. A.
Bogotá

Hemos recibido su interesante pedido y les comunicamos que procedemos inmediatamente al embalaje del mismo, por medio de la línea aérea TACA, según guía 4567.

Adjuntamos la factura 4497, correspondiente a esta mercancía y esperamos servirles en otra oportunidad.

Atentamente,
RUBEN PIEDRAHITA
Presidente
(América Latina)

Carta de pedido

Bogotá, abril 15 de 1985

Señores
CONFECCIONES LUCY
Gerente
Ciudad

Debido a la oportuna aprobación del crédito, solicito el envío de los siguientes artículos de acuerdo con su lista de precios:

2 docenas de camisas para deporte, marca Jaguar, talla 12, colores surtidos, a \$ 5,95 c/u \$ 166.80

1 docena de camisas elegantes para niñas, marca Jaguar, talla 6, a \$ 89,50 c/u \$ 1074.00

Total \$ 1 240.80

Agradecería despacharan estos artículos por el método usual para que lleguen oportunamente.

Atentamente,
CRISTOBAL SIERRA MUÑOZ
Jefe de Producción
(América Latina)

Respuesta al pedido

CONFECCIONES LUCY

Apartado Aéreo 3459
Bogotá — Colombia

Bogotá, abril 18 de 1985

Señor
CRISTOBAL SIERRA MUÑOZ
Tienjo

Me complace comunicarle que su pedido fue aprobado, y, por lo tanto, la fábrica se compromete a confeccionar las camisas que necesita, de acuerdo con sus especificaciones, y a entregarlas en las fechas solicitadas. Para tal efecto, incluyo lista de precios vigentes.

Me será muy útil conocer sus inquietudes y sugerencias por lo cual espero pronta respuesta.

Cordialmente,
MARIA TERESA ZAMUDIO
Gerente
(América Latina)

Carta de pedido

BODEGAS MARAVILLA, S. A.

Casilla 2823 — Teléfono 394859
Bogotá — Colombia

Bogotá, abril 15 de 1985

Señores
PROVEEDORA NACIONAL LTDA.
Casilla 8333
Ciudad

Tuvimos el gusto de recibir a su representante, el señor Mario Obando M., quien nos visitó el lunes pasado y dejó en nuestro poder una lista de artículos que distribuye su empresa.

Deseamos que nos hagan llegar los siguientes pedidos:

50 quintales de arroz Rexoro	\$ 33.500.06
10 docenas de vino Moscatel, marca Sarre	\$ 70.750.00
20 galones de aceite, marca Súper	\$ 18.400.00
Total	\$ 122.650.00

El valor total de esta factura, incluyendo gastos de transporte y demás, deseamos conocerlo lo más pronto posible para hacerles el envío del cheque correspondiente.

Atentamente,
JULIAN DIAZ
Gerente
(América Latina)

Respuesta al pedido

PROVEEDORA NACIONAL LTDA

Cra. 34 No. 4-90 Teléfono 293
Bogotá — Colombia

Bogotá, abril 22 de 1985

Señor
JULIAN DIAZ
Ciudad

Con respecto a los artículos que nos solicita, le comunicamos que nos ha sido imposible enviar el aceite marca Super, pues la distribuidora nacional de este producto carece de él. En su lugar, podemos ofrecerle margarina vegetal, que tiene las mismas características; adjuntamos catálogos.

Informamos que el valor total de la factura (sin incluir el aceite) es de \$ 94.000.00 con servicio de transporte.

Agradecemos la oportunidad que nos proporcionó y esperamos su grata respuesta.

Atentamente,
HENRY RICO
Gerente
(América Latina)

2. CARTAS DE REMESA

Aquellas que especifican el envío de dinero, ya sea en cheque, letra de cambio, cheque de gerencia, giro postal u bancario, después de hacer pedido de mercancías y recibirlo.

Esta carta debe:

- Ser breve, específica y exacta.
- Especificar en qué forma se envía el dinero: número del documento, nombre del banco (u otro), vía utilizada.
- Referirse al pedido o servicios recibidos y expresar agradecimiento.
- Despedirse con cortesía.

Carta de respuesta

Inmediatamente se recibe la remesa, se debe contestar el mensaje para que el remitente sepa que llegó a su destino sin ningún contratiempo. Se debe agradecer la remesa mencionando los datos pertinentes. Se procurará:

- Ganar la buena voluntad del destinatario para obtener nuevos negocios o ventas.
- En el párrafo de despedida, ser muy cordial; que estimule de manera positiva al cliente.

Carta de remesa

Bogotá, junio 8 de 1989

Doctor
CARLOS A. MELO
Jefe de Ventas
MAXIPLAST LTDA.
Ciudad

Ref.: Remesa

Me complace adjuntar el cheque No. 345678 del Banco de Bogotá, por la suma de treinta mil pesos moneda corriente (\$ 30 000.00), para cancelar el monto total de las carpetas plásticas que nos han remitido.

Dichas carpetas han sido acogidas de manera positiva por nuestros mejores clientes; por tanto, esperamos confiarles muy pronto el próximo pedido.

Atentamente,
RAMON TELLEZ
Gerente de Mercadeo
(América Latina)

Carta de respuesta

MAXIPLAST LTDA.
Transv. 3 No. 102—30
Cali — Colombia

Bogotá, junio 24 de 1989

Doctor
RAMON TELLEZ
Gerente Mercadeo
EDITORIAL SAETA S. A.
Ciudad

Agradecemos el envío de su cheque No. 34678, por la suma de treinta mil pesos moneda corriente (\$ 30 000.00), a cargo del Banco de Bogotá, cancelando el valor del pedido de carpetas. Esperamos continuar colaborando con ustedes en la rápida y efectiva elaboración de carpetas plásticas.

Atentamente,
CARLOS ARMANDO MELO S.
Jefe de Ventas
(América Latina)

Carta de remesa

Bogotá, junio 4 de 1989

Doctor
ALFONSO COLMENARES
Gerente Mercadeo y Ventas
Ciudad
Ref.: Remesa

Nos complace adjuntar el cheque No. 78910 del Banco Popular de Nueva York, por 3656 francos suizos, para cancelar el 50% del embarque MT-1854 y letra No. 458 amortizable a 75 días para cubrir el saldo.

Agradeceríamos declarar en la factura consular «Alimentos para ganado» y consignar el envío a Mario Pena, apartado aéreo No. 34568.

Atentamente,
LEONELY DE PLAZAS
Departamento de Compras
LD/jb
(América Latina)

Carta de respuesta

RELOJERIA NACIONAL, S. A.
Diag. 20 No. 3—45
Medellín — Colombia

Bogotá, agosto 6 de 1989

Doctora
LEONELY DE PLAZAS
Departamento de Compras
SEIKO LTDA.
Ciudad

Agradecemos el envío de su cheque No. 78910 por mil trescientos pesos moneda corriente (\$ 1 300.00), y de su letra No. 468 por la misma cantidad, para cancelar el embarque MT-1854. Nos complace informarle que hemos tornado los datos correspondientes al envío del embarque y la fecha de despacho, según especifica usted en la nota cablegráfica.

Debido a la época navideña y a la gran demanda de nuestros productos, esperamos que hagan sus pedidos con antelación para servirles en forma efectiva.

Atentamente,
ALFONSO COLMENARES
Gerente Mercadeo
(América Latina)

3. CARTAS DE SOLICITUD

Son mensajes comerciales que varían según el objeto de la solicitud: pedido de información, de informes comerciales, de servicios, confirmación, solicitud de empleo, reservaciones, cooperación, entrevistas, etc. Por lo tanto deben ser redactadas cuidadosamente para no cometer errores.

Cualquiera que sea el tipo de solicitud, ésta debe:

- Ser breve y específica;
- Mantener siempre un tono cortés y cordial;
- Proporcionar todos los detalles necesarios;
- Tener un solo objetivo;
- Evitar los detalles superfluos.

Carta de solicitud

SOUTH-WESTERN
PUBLISHING CO.

5101 Madison Road, Cincinnati (Oh.) 45227
Telephone 513-271-8811

9 de junio de 1987

Sr. Ernesto Rodríguez
Presidente
Librería Rodríguez, S. A.
Sarmiento 835
1041 Buenos Aires
Argentina

Estimado señor Rodríguez:

El señor José Fernández Valdés, nuestro gerente, nos informa que Uds. aún no han recibido las nuevas cajas con un peso total de 314 libras en las que le remitimos diversos libros, según la guía de embarque Air Waybill No 001-20126540 de American Airlines. Adjuntamos copia de la guía de remisión aérea y de la factura. Telefónicamente nuestro corredor nos informó haber enviado esta carga en el vuelo del 10 de marzo. Luego nos informó que transfirió dicha carga a la línea AEROINTERIMRIOS y que dicha línea lo transportó en el vuelo 601 del 20 de marzo.

Agradeceremos mucho la gentileza de averiguar en AEROINTERIMRIOS acerca de este despacho.

Atentamente.
Arturo Sánchez
Gerente de Exportación
AS: grc
Adj.
(América Latina)

11/38347

Carta de solicitud

LEONIDAS PALACIOS E HIJOS

Representantes de relojes «TIME»
Bogotá—Colombia

Bogotá, marzo 29 de 1985

Señores
HOGAR LINDO
Ciudad

Señores:

Conociendo su amplia experiencia recurrimos a ustedes para que nos suministren servicio en el área de aseo general, y que planeamos dicha actividad en nuestro edificio.

Agradecemos envíen a nuestras oficinas de administración, la información detallada sobre precios, sistemas desponibles y duración de las operaciones.

Atentamente,
MARIA CARDENAS
Gerente
(América Latina)

Carta de solicitud
(oferta de profesional a empresa)

Javier del Prado Rodríguez
Agente Comercial
Ochoa, 42
2801 Madrid

10 de octubre de 1990

Sres. Pascual y Tordesillas,
Santo Domingo, 73
28035 MADRID

Distinguidos señores:

Teniendo conocimiento de la importancia de su firma, me es grato ofrecerles mis servicios como agente viajante, con acción en esta plaza y provincia y en las de Guadalajara, Toledo, Cuenca y Ciudad Real.

Desde hace más de quince años me dedico a representar varias casas, nacionales y extranjeras. Dispongo de una extensa clientela de la máxima solvencia y me precio de conocer a fondo los productos que Vds. tratan. Podrán comprobar, además, que con las referencias que se citan al pie, firmas de reconocido prestigio a las que llevo representando varios años, no existe la posibilidad de que pueda darse una incompatibilidad de artículos.

No duden en dirigirse a las citadas referencias para solicitar informes sobre la seriedad de mi gestión y, si Vds. lo consideran oportuno, me tienen a su disposición para una próxima entrevista que servirá para ampliar detalles.

Esperando verme favorecido con su respuesta, les saludo atentamente,

Javier del Prado

Referencias que se citan:
Sociedad Industrial del Levante, Valencia.
Manufacturas Ochoa, Bilbao.
Derivados del Corcho, Madrid.
(España)

Carta de solicitud

(oferta personal acompañando el currículum vitae)

Barcelona, 5 de junio de 1990

TEXTILES INRUSTRIALES, S. A.,
Roma, 148
08228 TERRASSA (Barcelona)

Estimados Sres.:

Habiendo tenido conocimiento de que su empresa se encuentra organizando nuevas secciones de estampados sintéticos, me apresuro a ofrecerles mis servicios para entrar a formar parte del personal de su plantilla como Técnico de organización.

Además de detallar mis datos personales y profesionales en el currículum vitae adjunto, me permito subrayar mis conocimientos y experiencia en el campo de la planificación interna en empresas textiles adquiridos durante los dos años que pude desempeñar esta actividad en una importante firma en el extranjero.

Quedo a disposición de Vds. para ampliar datos y ofrecer referencias, y a la espera de sus gratas noticias.

Atentos saludos de

Fermín Torres

s/e. P° del Borne, 267, 3°
08003 Barcelona.
(España)

Carta de pedido de informes

Santiago Ortiz Callo
Nueva dela Cruz, 80
270001 LUGO

Comercial de Exportaciones
Avenida de Castillo, 12
27312 LUGO

Estimados señores:

Deseamos que nos informen acerca de las características de las nuevas radios LUX que ustedes representan.

Estamos interesados en saber el número de tubos, el alcance; si sirven para onda corta y para onda larga; y todos los datos relacionados con el mueble o caja de madera.

Les agradeceremos, además, que ustedes nos indiquen los precios según los modelos, así como los descuentos que nos harán si pedimos cantidades no menores de diez, la forma de pago y la forma de envío.

Les anticipan las gracias por todas estas informaciones, sus atentos servidores,

CARLOS BRAVO

Presidente
(España)

Respuesta a una carta de solicitud

Cali, noviembre 5 de 1990

Señor
Ciudad

Teniendo en cuenta el gran volumen de solicitudes recibidas para utilizar los servicios del centro vacacional «Tranquilandia» durante la temporada de fin de año, nos hemos visto forzados a realizar un sorteo para adjudicar los cupos.

Lamentablemente su solicitud no resultó favorecida, por lo tanto nos permitimos ofrecerle una posibilidad de cupo para después del 15 de enero. Le sugerimos presentarse en nuestras oficinas a la mayor brevedad, para confirmar su reservación.

Atentamente,
PEDRO PEREZ,
Jefe de Sección
(América Latina)

a) Cartas de solicitud de informes comerciales (sobre la solidez financiera y moral del cliente)

Todo comprador habitual solicita a sus propios distribuidores la concesión de un cierto crédito, pero estos últimos, antes de acordarlo, deben estar razonablemente seguros de la solidez financiera y moral del cliente.

El cliente, por lo tanto, deberá facilitar el nombre y la dirección de sus distribuidores habituales, así como el de sus respectivos bancos, con el fin de que el distribuidor pueda obtener la información comercial necesaria, como por ejemplo, la reputación de la que goza su cliente, la regularidad de sus pagos, etc. Todo ello, con objeto de determinar la cantidad del crédito a acordar y su duración. El distribuidor podrá obtener indicaciones sobre la solidez del cliente también a través de una agencia especializada, que pueda indagar independientemente mediante los estudios legales y administrativos y que garantice el anonimato.

Cuando una empresa mantenga buenas relaciones comerciales con un cliente del que se soliciten informes, no debe haber dificultad alguna en recomendarlo, pero en caso contrario será necesaria una cierta cautela para evitar ser citados por difamación, en la hipótesis de que el cliente pueda ser informado sobre eventuales opiniones negativas expresadas de él. En este caso, en la respuesta a la solicitud de informes se indicará genéricamente que no es posible expresar una opinión y el solicitante deberá sacar de ello las debidas conclusiones. Incluso los bancos responderán frecuentemente de esta forma, pero también cuando la respuesta sea positiva, éstos evitarán facilitar información detallada, dando normalmente una idea general de la disponibilidad financiera del cliente.

Carta de solicitud de informes comerciales

GOMEZ Y CASAVIEJA
Comercial Importadora
Gran Vía, 54
03201 ELCHE (Alicante)

7 de agosto de 1990

Financiera y Aseguradora Levantina,
Muntaner, 85
46024 VALENCIA

Distinguidos Sres.:

Estando pendiente de nuestra aprobación un importante asunto de negocios con la firma que se menciona en el adjunto volante, les rogamos que tengan a bien informarnos, con la mayor exactitud que les sea posible, de los siguientes particulares referidos a la misma:

- capital aproximado con que opera;
- volumen global de inversiones reales;
- comportamiento comercial que se le conoce;
- capacidad para el negocio;
- antigüedad de trato con Vds.;
- su experiencia de operaciones con la firma.

Cuanta información puedan facilitarnos no comportará responsabilidad alguna por su parte, y tiene nuestra garantía de que será mantenida en la más absoluta reserva.

Estamos seguros de su total discreción y agradecemos de antemano su colaboración, que muy gustosamente corresponderemos, si en alguna ocasión podemos serles de utilidad.

Entretanto, les reiteramos nuestra gratitud y, con ella, el testimonio de nuestra distinguida consideración,

GOMEZ Y CASAVIEJA
José Luis Gómez
Apoderado

(España)

Carta de solicitud de informes comerciales

EXCLUSIVAS PRADO, S. L.
Lérida, 97
36010 Badajoz

15 de enero de 1990

Sociedad Anónima Huertas,
Poeta Cortes, 18
11540 SANLUCAR DE BARRAMEDA (Cádiz)

Señores:

La firma cuyo nombre se indica en la nota adjunta, nos ha señalado que podemos acudir a su amabilidad para dirigirles una solicitud de información de carácter comercial.

Sin que sus respuestas impliquen compromiso alguno y asegurándoles absoluta reserva, les rogamos que se sirvan expresarnos su opinión acerca de los siguientes particulares:

- capital e inversiones;
- solvencia material real;
- capacidad profesional;
- antigüedad de trato con Vds.;
- comportamiento comercial;
- su experiencia en operaciones con la citada firma.

Agradeciendo de antemano su atención, que nos hallarán siempre dispuestos a corresponder, aprovechamos esta oportunidad para saludarles muy atentamente,

EXCLUSIVAS PRADO, S. L.
Tomás Prado
Gerente

(España)

**Respuesta a una carta de solicitud
de informes comerciales**

SUMINISTROS CUENCA
Pozuelo, 125
28023 Madrid

17 de junio de 1990

Sres. Barrionuevo y Mercader,
Apdo. 3. 187
28013 MADRID

Estimados Sres.:

Nos complace poder informar satisfactoriamente acerca de la firma que se menciona en el volante adjunto a su carta de 15 del actual.

La firma en cuestión, con la cual venimos manteniendo un trato desde hace más de cinco años, posee un capital que consideramos estimable en unos 9.000.000 de ptas., amén de otros fondos e inversiones valorables a un nivel superior. Mantiene en sus relaciones una seriedad intachable y nos consta que también en otras casas, además de la nuestra, se ha hecho acreedora a todo crédito y confianza.

Esperando que estas indicaciones les sean de utilidad, les saludamos atentamente,

SUMINISTROS CUENCA
Feliciano Cuenca,
Gerente

(España)

**Respuesta a una carta de solicitud
de informes comerciales**

SUMINISTROS CUENCA
Pozuelo, 125
28023 Madrid

17 de junio de 1990

Sres. Barrionuevo y Mercader,
Apdo. 3. 187
28013 MADRID

Estimados Sres.:

Lamentamos tener que informar desfavorablemente de la firma que se menciona en el volante adjunto a su atenta carta del 5 del actual.

Nos consta que dicha empresa viene incumpliendo regularmente sus compromisos y además que no existe ningún fundamento para esperar un cambio favorable. Posee un capital reducido y de escasa solidez y su solvencia es más que cuestionable. En nuestra casa, debería liquidar cualquier operación al riguroso contado.

Atentos saludos de

SUMINISTROS CUENCA
Feliciano Cuenca,
Gerente

(España)

**El vendedor escribe al director de su Banco
solicitando información**

Apreciado Sr.:

He tenido el placer de tener como clientes a los Sres ... durante los últimos seis meses y siempre me han pagado al contado. Ahora solicitan un crédito mensual de alrededor de \$ 6.000. Dan como referencia su banco, Bank of América de New York, por lo que le ruego me facilite información sobre su situación financiera.

Agradeciendo su amable cooperación, me despido de usted muy atentamente,

Respuesta favorable del Banco

Muy señores nuestros:

En respuesta a su pedido de ... solicitando información sobre la empresa mencionada en el folio adjunto, podemos comunicarles que se trata de una buena empresa de New York que goza de una excelente reputación y de crédito y que por lo tanto se la puede considerar merecedora de un crédito por la cantidad mencionada.

Esta información no comporta responsabilidad alguna de nuestra parte.

Les saludamos muy atentamente,
(España)

Respuesta negativa del Banco

Estimados Sres.:

En referencia a su carta MOS/GP del ... lamentamos comunicarles que no estamos en condiciones de proporcionarles información sobre la empresa mencionada. Les sugerimos que actúen con prudencia.

Reciban un cordial saludo, ...

Respuesta favorable de referencia comercial

Muy señores nuestros:

En respuesta a su carta del ... referente a nuestro habitual cliente, les comunicamos que creemos que otorgarles un crédito de \$ 6.000 no es un riesgo satisfactorio puesto que nuestras relaciones comerciales han sido satisfactorias durante los últimos diez años y su situación financiera es absolutamente sólida.

Esta opinión no comporta responsabilidad alguna de nuestra parte.

Reciban nuestros atentos saludos, ...
(España)

b) El currículum vitae
(adjunto a una carta de solicitud)

Generalidades y definición

El currículum vitae, o simplemente currículum o currículum, es la relación de los títulos, honores, cargos, trabajos realizados,

datos biográficos, etc., que califican a una persona para determinada pretensión. Esto es, historial personal. De su propia definición se desprende que debe ser veraz y ordenado, con calidad extrema en su formato, sin tachaduras ni enmendaduras; puesto que a través de dicho documento, el interesado podrá descubrir rasgos de la personalidad particular del que lo suscribe. En este documento no debe omitirse nada que resulte de interés para los destinatarios. (En forma tácita está dirigido «a quien corresponda».)

Este documento o historial personal, tan requerido hoy para el otorgamiento de un cargo, o para que se nos acepte como conferencista, instructor, etc., es el avalista de nuestra personalidad; por ello debe haber pulcritud en su redacción y ha de prepararse con tiempo, sin precipitación, debidamente pensado; puesto que se trata de un informe que había de la personalidad del interesado.

Este documento, acorde con el objetivo que se persigue, debe actualizarse periódicamente para ser enriquecido con los nuevos cargos desempeñados, etc.; se anexa con una carta formal, meditada y bien redactada, pues ella puede ser decisiva en la aceptación.

Formato y explicación

Los lineamientos dados en los dibujos de abajo, incluidos como modelos de formato, pueden servir de ejemplo; sin embargo, damos algunas explicaciones adicionales para evitar dudas en cuanto a lo que debe contener cada una de las partes:

Curriculum vitae del Sr... (de la Sra...)

I. DATOS PERSONALES

Nombre
 Lugar y fecha de nacimiento
 Nacionalidad
 Edad
 Estatura
 Peso
 Estado civil
 Direcciones y teléfonos
 Cédula profesional
 Registros

II. ESCOLARIDAD

Primaria
 Secundaria
 Preparatoria
 Profesional
 Cursos de especialización
 Dominio de idiomas

III. DESARROLLO PROFESIONAL

.....

IV. FUNCIONES DOCENTES

.....

V. TRADUCCIONES Y PONENCIAS

.....

VI. CONFERENCIAS

.....

VII. REPRESENTACIONES

.....

VIII. DISTINCIONES RECIBIDAS

.....

IX. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

.....

X. ARTICULOS Y OBRAS PÚBLICADAS

.....

XI. DATOS FAMILIARES

.....

La parte I debe contener los datos claramente especificados.

En la parte II deben figurar los nombres de las escuelas y las épocas en que se realizaron los estudios. Se expresará la fecha del examen profesional, y todo lo relativo a otros estudios: maestría, doctorado o curso de especialización. Asimismo, se indicará cuáles idiomas se dominan, precisando si sólo se hablan, o se hablan y escriben, o si también se traducen.

En la parte III, correspondiente al «Desarrollo Profesional», se señalarán los distintos trabajos que se han desempeñado, incluyendo solamente aquellos cuya duración fue de un año o más. Es conveniente listarlos desde el más reciente hasta el más antiguo. Algunas veces es bueno señalar el sueldo, sobre todo el más reciente.

La parte IV, «Funciones Docentes»: aquí el interesado indicará qué materias ha impartido, así como los períodos y las escuelas o facultades. Informará también acerca de los cursillos impartidos en otros medios.

En la parte V, «Traducciones y Ponencias», hablará de las traducciones hechas por él y de las revistas en que fueron publicadas, indicando el año y, si es posible, la fecha. En cuanto a ponencias, indicará los temas y los congresos o mesas redondas donde fueron expuestas. Si alguna de ellas alcanzó una resolución de trascendencia, deberá señalarlo.

En la parte VI, «Conferencias», mencionará las que ha dictado, sus temas, los lugares y las respectivas fechas.

En cuanto a «Representaciones», parte VII, incluirá tanto las nacionales como las extranjeras, si las hubiera.

En la parte relativa a las «Distinciones Recibidas» (VIII), dirá cuáles son y por qué motivos.

En la siguiente parte, correspondiente a las «Asociaciones», incluirá los nombres de ellas, así como las fechas del ingreso. Si ha tenido participación como directivo, deberá mencionarlo.

En la parte X, «Artículos y Obras Publicadas», dará títulos y referencias complementarias, tales como los nombres de las revistas o empresas editoras si se trata de libros.

Por último, se ha aceptado como muy conveniente que en el final del historial currículo se incluyan los nombres de los padres, el del cónyuge y el de los hijos, así como la edad de éstos.

Se recomienda, aunque no sea una norma muy generalizada, que muy próximo al ángulo superior derecho de la primera hoja se pegue una foto (tamaño infantil) del interesado.

Currículo de empresas

Así como las personas, las empresas, cualquiera que sea su giro, viven la necesidad de este tipo de documento; por ello, y a modo de orientación, listamos los conceptos que debe contener:

I. DATOS DE LA EMPRESA

Nombre
Lugar y fecha de inicio de operaciones
Domicilio social
Teléfonos
Registros

II. DESARROLLO Y EXPERIENCIA

III. REPRESENTACIONES

Nacionales
Extranjeras

IV. CAPACIDAD

Técnica
Administrativa
Financiera

V. ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

VI. DISTINCIONES

VII. PERSONAL CON QUE CUENTA

(Se incluyen los nombres, sus títulos profesionales y el cargo dentro de la empresa)

(NOTA: Para este currículo se conserva el formato señalado en la figura anterior y se aconseja acompañarlo también de una carta).

4. CARTAS CIRCULARES

Son todas aquellas cartas que se dirigen al público o a un núcleo especial de personas que se hallan en iguales condiciones por ser parte de una comunidad.

Varían sólo en el nombre del destinatario, puesto que su contenido es el mismo para todas las personas de esa comunidad.

La mayoría de las cartas circulares son impresas, por esto reciben también el nombre de cartas en serie.

Las principales, desde el punto de vista comercial, se destinan a:

- Dar a conocer el nombre de una sociedad;
- La inauguración de un establecimiento;
- El traslado de una oficina;
- El anuncio de un almacén;
- El anuncio de un agente viajero;
- La aparición de una revista;
- El nombramiento de un gerente;
- La fundación de una sucursal;
- El cambio de firma de una razón social, etc.

Estas cartas circulares deben llevar argumentos que interesen verdaderamente al destinatario.

Carta circular

Bogotá, abril 22 de 1989

Señor
JOSE LUIS ZAMORA
Ciudad

Ref.: Oferta de víveres

Gustosos le informamos que estamos en condiciones de ofrecerle nuestro servicio para abastecer su futura cigarrería, para lo cual le enviamos un catálogo, folletos y lista de precios sobre los artículos que tenemos a su disposición.

Nos agrada poder ayudarle en este aspecto y esperamos que esta información sea útil a sus necesidades.

Atentamente,
MARIA EUGENIA GONZALEZ
Jefe de Ventas
(América Latina)

Carta circular

Estimado/a colega:

Tenemos el placer enviarle el segundo número de SENDEBAR (Boletín de la EUTI de Granada), revista especializada en el campo de la traducción y afines. Si está interesado/a en intercambios de publicaciones o en suscribirse a la misma, lo puede solicitar al Departamento de Intercambios y Suscripciones del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada (Cuesta del Hospicio s/n., Granada).

Si desea colaborar con la revista, puede enviar los originales (a ser posible en diskette) a la dirección de esta EUTI. Sin otro particular y en espera de su respuesta se despide atentamente,

Antonio Bertrán
Secretario de SENDEBAR

(España)

Carta circular

Cía de Jabones. S. A.
Apdo. 1700
206000 EIBAR (Guipúzcoa)

Sr. Tomás Rico Hermida
Director Comercial
MONTES Y CIA.
Urbiel 145 09006
Burgos

Estimado señor:

Tenemos el placer de comunicarle que acabamos de inaugurar en la calle de Bolívar Nº 67, en esta ciudad, un Departamento anexo a nuestra fábrica de jabones, en el que fabricamos toda clase de perfumes.

Utilizamos en la preparación de nuestros PERFUMES los mejores ingredientes y brindamos al público un producto exquisito, delicado y atractivo.

Los precios de nuestros PERFUMES marca DALIA son sumamente económicos y si usted nos honra con su visita le obsequiaremos con muestras de dichos productos, los cuales al usarlos le convencerán de la verdad de nuestro lema: ARTICULOS DE CALIDAD A UN BAJO PRECIO;

Esperan verse honrados con su visita en la nueva fábrica de PERFUMES DALIA, sin otro particular y en espera de su respuesta se despide atentamente,

Santos y López
(España)

Carta circular

Medellín, mayo 5 de 1990

Señores
Ciudad
Asunto: Constitución de una sociedad

Apreciados señores:

Tenemos el gusto de informar a ustedes que por medio de escritura pública No. 5202, de fecha 30 de abril de 1985, hemos constituido una sociedad colectiva de comercio bajo la razón social de SILVA POMBO Y CIA. LTDA.

Esta nueva sociedad se dedicará a la compra y venta de mercancías en general. El contacto directo con productores y consumidores nos permite ofrecer a nuestros futuros clientes y amigos las mejores ventajas en calidad y precio.

No dudamos que ustedes tendrán a bien honrarnos con su confianza.

Cordialmente,
JAIME CARLOS SILVA
Gerente
SILVA POMBO Y CIA. LTDA.
(América Latina)

Carta circular

Bogotá, abril 12 de 1990

Señores
Ciudad

Ref.: Oferta de servicios
Apreciado(s) señor(es):

Nos es grato poner a su disposición el nuevo almacén de cristalería que hemos inaugurado en la carrera 196 No. 45—96, con el nombre de SANDOKAN.

Estamos seguros de que nuestros productos les interesarán, puesto que son los mejores en cuanto a precios, calidad y presentación, que no admiten competencia alguna en este ramo.

Atendemos pedidos al por mayor y al detal. Tel. 288 94 88 (245 96 10).

Esperamos su pronta visita para atenderlo(s) personalmente como es nuestro deseo.

Atentamente,
JORGE CAICEDO
Gerente
CRISTALERIA SANDOKAN
(América Latina)

Carta circular

Bogotá, septiembre 15 de 1989

Señores
Ciudad

Ref.: Oferta de muebles

La mano del hombre ha realizado los más finos y delicados trabajos en el propósito de hacer de nuestras actividades diarias grandes éxitos humanos.

Hablamos de los bellísimos muebles que en diferentes estilos y colores diseñan nuestros trabajadores en maderas finísimas con gran gusto y dedicación.

Visítennos después de comparar los precios y la calidad, para cuyo fin adjuntamos catálogos y listas de precios.

Atentamente,
SAMUEL GARCÍA
Jefe de Ventas
(América Latina)

Carta circular

Distinguido señor:

Nos complace comunicarle que mediante escritura pública, otorgada ante el Notario Dr. Carlos de Villegas, de esta ciudad, con fecha 22 de noviembre del presente año, ha quedado constituida la Compañía Papelera Nacional, abastecedora de las principales fábricas de libros, imprentas y periódicos.

Forman el Consejo Administrativo de la citada Compañía, los señores Enrique Serpa como Presidente; Luis Hernández y Romualdo Cervera, Consejero-Secretario; habiendo sido designado para la Gerencia el Sr. Servando Smith.

La Compañía Papelera Nacional ha sido establecida en el amplio edificio situado en la calle Martí N 356.

Llevarán la firma social, indistintamente, nuestro Presidente y Secretario, como delegados del Consejo de Administración, y la Gerencia a cargo del Sr. Smith.

Al tener el gusto de comunicárselo, nos ofrecemos muy atentamente a sus órdenes, rogándole se sirva tomar nota de las firmas expresadas al pie.

De usted con toda consideración,

COMPAÑIA PAPELERA NACIONAL, S. A.

El Sr. Enrique Serpa, firmará: Presidente

El Sr. Romualdo Cervera, firmará: Consejero-Secretario

El Sr. Servando Smith, firmará: Gerente

(América Latina)

a) Memorando

Es la forma de comunicación interna más usada. Sirve para dar informes breves, ya de acuse de recibo o conformidad con una cantidad o documento incluso. Carece de despedida. Se utiliza para evitar la alteración de instrucciones o procedimientos entre las diferentes oficinas de una misma empresa, o para comunicación entre el jefe y sus subalternos. Sus características son: brevedad, claridad, precisión y cortesía.

El memorando debe dirigirse a la persona, no al cargo que ocupa. Quien lo remite debe identificarse con su nombre y cargo y debe firmar al final.

Memorando

De : CARLOS QUIROZ MIRANDA
Para : GILDARDO CASTELLANOS GARCIA
Asunto : Envío balance del mes de noviembre
Fecha : diciembre 15 de 1990

Adjunto el balance general y sus correspondientes anexos al 10 de noviembre, de acuerdo con su solicitud.

Cordialmente,
CARLOS QUIROZ MIRANDA
Director Administrativo

Memorando

CORPORACION EDUCATIVA CENTRO COLOMBO ANDINO

De : COORDINACION ACADEMICA

Para : LOLA DIAZ Copia a : Hoja de Vida
Asunto : Evaluar programas de taquigrafía
 y unificar criterios de aplicación.
Fecha : octubre 2/90

Con el objeto de analizar los programas de taquigrafía y unificar criterios de evaluación, solicito a usted asistir a una reunión el día lunes 29 de octubre/90, a las 7 : 00 p.m.

Agradezco su valiosa colaboración,
RAFAELA CASTRO DE VEGA
Coordinadora
(América Latina)

5. CARTAS DE COBRANZA

Son de una modalidad variadísima, pues no se encuentran dos personas iguales y hay que adaptarlas al temperamento de cada cliente.

El tacto y la diplomacia desempeñan papel importante: buscando estrategias que motiven al deudor a cancelar la deuda sin amenazas contraproducentes ni frases descorteses.

Generalmente la cobranza se hace mediante una serie de cartas recordatorias, que van desde la simple insinuación o recordatorio hasta la última, que menciona el cobro judicial.

Las cartas de cobro deben ser persuasivas. No trate de forzar al cliente para que pague si no tiene dinero o no quiere pagar. Trate de persuadirlo de que es para su propio beneficio que debe pagar pronto.

Sea justo, cortés; evite emplear un lenguaje duro, aun cuando se trate de cuentas atrasadas.

Haga un llamado al interés que debe tener el cliente por conservar su buena representación crediticia; apele a su sentido de justicia, orgullo y satisfacción personal que se deriva de pagar sus deudas.

Demuestre su confianza en la persona a la cual escribe. Esta confianza la puede expresar, ofreciéndole enviar mercancías tan pronto como haya pagado su deuda.

Indique siempre la cantidad que el cliente debe y cuánto tiempo hace que no paga.

Evite hacer amenazas, dar excusas, ni sugerir al cliente que sus productos pueden no haberle satisfecho o que debe pagar las deudas porque su compañía necesita dinero.

Establecer un programa sistemático de cobranzas así:

1. Notificación
2. Segunda notificación

3. Tercera notificación
- (4. Cuarta notificación)
5. Ultimátum

Con la notificación le recordamos al cliente que su obligación está vencida y que nosotros suponemos que ha sido un olvido involuntario, y que al recibo de esta notificación habrá de reaccionar.

Generalmente, la primera y segunda llamadas de notificación vienen en forma impresa.

La tercera notificación se hace por medio de una carta personal, en la cual se le pide explicación por la falta de cumplimiento de sus pagos.

En este mensaje se solicita el pago, pero se hace hincapié en que agradecería una explicación acerca de la razón de la demora. Debe ser una carta amistosa que muestre confianza en el cliente y exprese la forma de dar ayuda si está en dificultades. Se trata de convencer al cliente de que su buena reputación sufrirá mengua si no paga su obligación crediticia.

El ultimátum es una solicitud al cliente para que pague, a fin de que la compañía no tenga que enviar la cuenta al departamento judicial.

Esta carta solamente se envía cuando no se ha recibido respuesta a las anteriores, y en ella se resumen los esfuerzos que se han realizado para captar la cuenta. Pero todavía se aplica una última oportunidad para salvar el buen nombre, si antes de una fecha señalada se paga.

Por lo tanto se debe:

- * Insistir en la buena reputación crediticia y sus ventajas.
- * Lamentar en tener que tomar una acción legal para dar cumplimiento a una deuda.

Carta de cobranza

Notificación

Bogotá, junio 11 de 1985

Señores
CAMPING CROSS LTDA.
Sucursal Chicó
Ciudad

Les recordamos que su cheque en pago de nuestra factura No. B-1198, no ha llegado con la puntualidad habitual. Esperamos pronta cancelación de esta factura.

Atentamente,
BEATRIZ DE VILLARREAL
Gerente General
(América Latina)

Carta de cobranza

Segúnda notificación

Bogotá, junio 21 de 1990

CAMPING CROSS LTDA.
Departamento Ventas
Sucursal Chicó
Ciudad

Señores:

Recordamos nuevamente la pronta cancelación del saldo pendiente de nuestra factura del juego de comedor, No. B-1198, por la suma de \$ 85.000.00 (ochenta y cinco mil pesos moneda corriente), vendida el 10 de marzo.

Agradecemos el pronto envío del cheque correspondiente.

Atentamente,
BEATRIZ DE VILLARREAL
Gerente General
(América Latina)

Carta de cobranza

Tercera notificación

Bogotá, junio 15 de 1990

Señor
JUAN GARCIA RODRIGUEZ
Gerente General
CAMPING CROSS LTDA.
Sucursal Chicó
Ciudad

Asunto: Tercer cobro

Nuevamente le notificamos que el pago de su factura No. B-1198, con vencimiento el 10 de marzo, por la suma de \$ 85.000.00. no ha tenido respuesta alguna.

Estamos dispuestos a cooperar con usted en los problemas económicos que lo afectan; esperamos recibir su comunicación o

el cheque, cancelando esta obligación crediticia, antes del 10 de agosto.

Atentamente,
GLORIA PÉREZ
Gerente General
(América Latina)

Carta de cobranza

Cuarta notificación

Bogotá, agosto 20 de 1990

Señor
PEDRO GOMEZ
Gerente General
CAMPING CROSS LTDA.
Sucursal Chicó
Ciudad

Asunto: Último cobro

Al no haber obtenido respuesta alguna a nuestras cartas anteriores, solicitamos nos exponga los motivos por los cuales no ha podido cancelar su factura No. B-1198, pendiente de pago, a fin de ayudarle a conservar su buen crédito comercial.

Esperamos su pronta comunicación para poder colaborarle de la mejor manera.

Atentamente,
ROSA SANTOS
Gerente General
(América Latina)

Carta de cobranza

Ultimátum

Bogotá, agosto 15 de 1990

Señor
ANTONIO MILENDO
Gerente General
CAMPING GROSS LTDA.
Sucursal Chicó
Ciudad

Asunto: Último cobro

En vista de que nuestra factura No. B-1198, por la suma de \$ 85.000.00, no ha sido cancelada, lamentamos informarle que si en el término de 15 días no recibimos su cheque, enviaremos la cuenta al departamento judicial.

De acuerdo con las normas que rigen nuestra empresa, nos es imposible conceder más plazo del que hasta el momento le hemos otorgado.

Atentamente,
RAFAEL PÉREZ
Gerente General
(América Latina)

Carta de cobranza

I. A. D. MACHINERY, INC.
2240 Madison Ave.
Duncanville, Texas 75062, USA

13 de septiembre de 1989

Sr. Orlando Alomá
Metalurgia S. A.
0000 Norte
San Nicolás de las Garzas
Monterrey, México

Estimado Sr. Alomá:

De acuerdo con nuestra conversación de hoy, le envío el estado de cuentas de las máquinas herramientas compradas por medio de nosotros de S. Dormedit, CALQIF en Buenos Aires, Argentina. Adjunto le envío copia del cheque T2567905 de Bancomex emitido por ustedes el 6 de agosto de 1989 y devuelto a nosotros sin pagar. Le ruego que tome las medidas necesarias para pagarnos el saldo pendiente de USD 80.000 más el interés de 8½% anual hasta la fecha de pago. Ese pago ya está vencido y nosotros tenemos que reembolsar a nuestro proveedor.

Sin nada más por el momento, esperando que usted me resuelva este problema a la mayor brevedad posible.

Muy atentamente,
I.A.D. MACHINERY, INC.
Estebán Cárdenas,
Presidente
EC:gs
(América Latina)

Carta de cobranza

MARCELINO BRAVO y Cía
Polígono Industrial, C-27
41007 SEVILLA

Comercial de Exportación
Avenida del Castillo, 12
27312 LUGO

Estimados señores:

Nos complace comunicarles que el próximo sábado 18 pueden pasar por esta oficina para la presentación del recibo con duplicado, a efectuar el cobro de los \$ 876.58 saldo de las facturas que a continuación se especifican:

Factura N° 788 del 12 de agosto	\$ 246.26
—«— 967 del 30 de septiembre	\$ 41600
—«— 1188 del 15 de octubre	<u>\$ 214.32</u>
Total	\$ 876.58

Sin otro asunto, quedamos de ustedes, muy atentamente:

.....
Guillermo Ruiz
Apoderado

(España)

6. CARTAS DE VENTA (DE PROPAGANDA)

Estas cartas son detalladas en razones y descripciones; a veces con ilustraciones, folletos, etc. Como se dedica a múltiples destinatarios no tiene un verdadero carácter personal. Se producen en mimeógrafo o imprenta y en forma de circular.

Propagan ampliamente las cualidades

— de un producto

— de un servicio

— de una institución

— de una campaña

— de una edificación

— etc.

Carta de venta (de propaganda)

I.A.D. MACHINERY, INC.
2240 Madison Ave.
Duncanville, Texas 75062, USA

Estimado señor Gerente:

Permítame tener la oportunidad de presentarle Prensas Dobladoras que I.A.D. distribuye desde Duncanville (suburbio de Dallas), Texas, con las siguientes capacidades:

Ancho: desde 10 pies hasta 20 pies.

Podemos ofrecerle

- a. Entrega rápida (20 a 24 semanas).
- b. Igual o mejor calidad que otros fabricantes.
- c. Mejor precio por la calidad adquirida.
- d. Un año de garantía en piezas y servicio.
- e. Nuestros técnicos pueden estar en su planta de 24 a 48 horas.

Si está pensando en la adquisición presente o futura de uno de estos equipos favor de examinar el catálogo adjunto y escoger el que se ajuste a sus necesidades. Una llamada por cobrar a nuestras oficinas, o el simple envío de la tarjeta verde, nos permitirá cotizarle y explicarle las ventajas de tratar con nosotros.

Esperamos tener el honor de tratar con Ud.

Sinceramente,
(América Latina)

Carta de Venta (de Propaganda)

Gutenberg, S. A.
Alfareros, 18, 43
41008 Sevilla

20 de enero de 1991

Tall. Eléctricos Felipe Rubio,
Covadonga 39
41700 Dos Hermanas
(Sevilla)

Estimados señores:

Conocemos el notable desarrollo que van tomando sus negocios y por ello los felicitamos muy calurosamente. Hemos pensado hacerles un ofrecimiento por medio de esta carta para contribuir también al auge de su magnífica organización comercial. No referimos a un artículo que estamos vendiendo con éxito sorprendente por los excelentes resultados que sus servicios prestan en toda oficina comercial o profesional.

Se trata de un nuevo mimeógrafo marca GUTENBERG, máquina modernísima para obtener múltiples copias de cartas, circulares, anuncios, informes de todas clases y trabajos impresos con dibujos e ilustraciones. Su mecanismo es sencillo y consistente; la fortaleza de sus piezas y la duración de ellas están garantizadas y su funcionamiento es perfecto y en alto grado eficiente. Sus fabricantes han logrado el propósito de presentar al público un nuevo mimeógrafo GUTENBERG, mejoras que lo convierten en un aparato de fácil y cómodo manejo. Le recomendamos estudie detenidamente el folleto ilustrado que acompaña a esta carta en el que se explican todos los detalles de su estructura y funcionamiento.

GUTENBERG, S. A. 20-1-91. D. Tall. Eléctricos Felipe Rubio
Hoja n° 2.

Por las condiciones expuestas anteriormente y por la necesidad imperiosa de su servicio en oficinas de la importancia de la suya, aseguramos que su adquisición será muy beneficiosa para ustedes.

Estamos en el período de propaganda de este nuevo artículo y por este motivo el precio que hemos señalado es excepcional y por lo tanto más bajo que el precio normal que señalaremos dentro de poco. También estamos dando muy especiales facilidades de pago para su adquisición. Todos estos detalles se expresan en el folleto a que nos hemos referido anteriormente.

No dudamos que ustedes sabrán apreciar todas nuestras razones y sabrán aprovechar también la oportunidad magnífica que les brindamos para adquirir un artículo bueno, necesario y de garantía por un precio y condiciones de venta excepcionales.

Esperamos que a vuelta de correo tendremos en nuestro poder la orden en blanco que le incluimos, debidamente llenada y suscrita por ustedes.

Somos sus más atentos servidores.

COMPañIA DISTRIBUIDORA
DE LOS MIMEOGRAFOS
«GUTENBERG»

INCLUSOS: Folleto descriptivo.
Orden de pedido.

El Representante General
Fausto García Leal.
.....

JM/FG.
(España)

Carta de venta

INDUSTRIAS FUENTES Y CIA,
Alameda, 181
41009 SEVILLA

1 de marzo do 1991.

COMERCIAL DE EXPORTACIONES
Avenida del Castillo 12
27312 LUGO

Apreciable señor:

En otras ocasiones nos hemos dirigido a usted para recomendarle la adquisición del magnífico EXTINGUIDOR PLUTON, aparato apagador de incendios que viene prestando excelentes servicios en muchos establecimientos que como el suyo almacenan materias explosivas e inflamables.

Los garajes de los señores López y Díaz están equipados con varios de nuestros Extinguidores y nos han enviado testimonios que comprueban la eficacia de sus servicios. Asimismo los viene utilizando la Compañía de Transporte Urbano en sus numerosos ómnibus. Podríamos citarle un sinnúmero de casas y establecimientos que han adquirido el EXTINGUIDOR PLUTON porque saben perfectamente que con este aparato se evitan conflagraciones lamentables.

El aparato, a la par que económico, pues sólo cuesta \$ 10.00, incluso los gastos de envío, es de fácil manejo, ligero y seguro en su funcionamiento. Con esta carta le enviamos el folleto explicativo que le dará toda clase de pormenores acerca de nuestro acreditado EXTINGUIDOR PLUTON.

No dudamos que usted estará ya convencido de lo ventajoso de su adquisición y que a vuelta de correo nos escribirá pidiéndonos uno.

En espera de su grata orden, quedamos muy atentamente,

(España)

Santiago Madrazo
Director comercial

7. CARTAS DE INVITACION

Empresas, sociedades, firmas, etc. deben enviar a menudo invitaciones para banquetes o cenas a sus propios miembros o colaboradores, particularmente durante el período de apertura, o bien para comidas de negocios tras reuniones importantes. Las invitaciones están siempre redactadas con estilo formal, en tercera persona.

El presidente de la Empresa de Importaciones agradecerá su compañía en la cena que tendrá lugar en el Sheraton Hotel, Paseo de la Reforma, Las Lomas, a las 8 : 30 p. m. el miércoles, 16 de enero de 1990

Se ruega etiqueta

R.S.V.P.
a la secretaria

El Sr. y la Sra. Vidal
tienen el honor de invitar a
.....
a una cena informal
que tendrá lugar en el
Hotel Presidente, Zona Rosa
el viernes, 20 de mayo de 1990
entre las 20 hs. y las 20: 30 hs.

R.S.V.P.
«Los Alamos»
Zona Rosa

Como se contesta una invitación

La respuesta a una invitación formal también debe ser redactada en tercera persona. El invitado escribe su respuesta en papel con membrete propio, omitiendo frases de despedida, saludos y firma.

Si se acepta la invitación

The Towers,
Fifth Avenue,
New York, NY 10006

El Dr. y la Sra. Cortés agradecen al Presidente de la Empresa de importaciones por su amable invitación a la cena que tendrá lugar en el Sheraton Hotel, Paseo de la Reforma, Las Lomas, a las 8 : 30 p. m. del miércoles 16 de enero de 1990, la cual tienen el placer de aceptar.

Si se declina la invitación

The Towers,
Fifth Avenue,
New York, NY 10006

El Dr. y la Sra. Cortés agradecen al Presidente de la Empresa de importaciones por su amable invitación a la cena que tendrá lugar en el Sheraton Hotel, Paseo de la Reforma, Las Lomas, a las 8 : 30 p. m. del miércoles 16 de enero de 1990, pero lamentan no poder aceptar por tener otro compromiso anterior esa misma noche.

8. CARTAS DE RECLAMACION (DE RECLAMO); RESPUESTAS AL RECLAMO; AJUSTE

Estas cartas encierran una queja, una demanda o una lamentación debida a un olvido o descuido.

Cuando se hace un reclamo, es necesario usar ante todo diplomacia y cortesía, presentar el problema en forma correcta y a la vez ofrecer alguna solución para arreglarlo.

— No muestre ira, ni haga reproches; su actitud debe ser la del que tiene razón y espera que su queja sea atendida con prontitud.

— Cite el número del comprobante de venta u otra prueba de compra.

— Los grandes empresarios consideran la reclamación un instrumento útil para mejorar el prestigio de una empresa, ya que proporciona medios para descubrir errores en el servicio, y también da la oportunidad de ganar la buena voluntad del cliente que presenta la reclamación.

Carta de ajuste

Esta correspondencia tiene como objetivo convencer al cliente de que su solicitud de reclamo es oportuna y de que se dará la consideración que merece. En esta carta, entonces:

— Presente la explicación antes que la decisión.

— Evite usar expresiones negativas («su reclamación no tiene razón», «su error», «nos rehusamos», etc.).

— Por medio de una explicación franca y amable, conduzca al cliente a aceptar una solución razonable. No trate de obligarlo.

— Sea cortés aun cuando esté contestando una carta descortés.

— Trate de despedirse del lector amistosamente.

Carta de reclamación (reclamo)

NOVEDADES Y ARTICULOS DE PIEL

Herminia Soto y Cía.

Panaderos, 75

42200 Almazán (Soria)

12 de febrero de 1990

Sres. Barceló y Colom,

Orell, 79

07006 PALMA DE MALLORCA

Señores:

En nuestro poder están los géneros correspondientes a la orden No. 742, del pasado 30 de noviembre.

Todos los artículos recibidos merecen nuestra conformidad, con excepción de los bolsos y monederos del modelo «Gaudí», en los que hemos observado notables diferencias con respecto a las muestras exhibidas por su viajante. Están confeccionados con una piel de menos grosor y la calidad del acabado es, asimismo, muy inferior.

Esperamos sus instrucciones para la devolución de las citadas mercancías, cuyo importe procederemos a deducir de su factura n° 2079. Al, a no ser que en los precios para éstas cotizadas puedan aceptar una mejora del 30%, lo que permitiría ofertarlas como de calidad intermedia.

A la espera de sus prontas noticias, les saludamos atentamente,

NOVEDADES Y ARTICULOS

DE PIEL,

Herminia Soto.

(España)

Carta de reclamo

Bogotá, junio 9 de 1990

Señor
JUAN CAMILO MEJIA
Departamento Ventas
Fabríchompas S. A.
Ciudad

Señor Mejia:

Las chaquetas que solicitamos en el pedido N° 8543 para ser despachadas el 15 de marzo, no han llegado con la puntualidad de costumbre, y esto ha acarreado numerosas pérdidas para nuestra firma; por lo tanto, agradeceríamos contar con nuestro pedido antes del 30 del presente mes.

Atentamente,

ALBERTO CUELLAR

(América Latina)

Contestación a una reclamación

Sr. Don Narciso Cifuentes,
Gerente de LA OCEANICA,
Barcelona.

Distinguido cliente:

Nos ha apenado muchísimo su carta del día 15 en que usted se queja de haber recibido mercancías en mal estado y por consiguiente pide la indemnización correspondiente.

Aunque achacamos la culpa a la empresa de transportes, que desde la última huelga viene prestando sus servicios en una forma bastante deficiente, queremos que un cliente como usted no se perjudique en este caso.

Por estos motivos le estamos enviando una nueva remesa del pescado por usted solicitado y hemos tomado un especial cuidado para que llegue a su poder lo más pronto posible y en las mejores condiciones.

Nuevamente le expresamos nuestra pena por lo sucedido y esperamos que usted quede satisfecho de nuestra atención al resolver inmediatamente este problema.

Le reiteramos nuestra más distinguida consideración y quedamos muy atentamente a sus órdenes.

COMPañIA INDUSTRIAL DE PESCA
(España)

Ajuste

BARCELO Y COLOM

Orell, 79

07006 PALMA DE MALLORCA (Baleares)

19 de febrero de 1990

Novedades y Artículos de Piel,

Herminia Soto y Cía.,

Panaderos, 75

42200 ALMAZAN (Soria)

A la atención de D^{ra}.
Herminia Soto

Estimados clientes:

Contestamos a su carta del 12 del actual, indicándoles que las diferencias que les ha parecido advertir entre el género que obra en su poder y las muestras que les fueron presentadas por nuestro viajante, son habituales e inevitables en todos los artículos de marroquinería que se confeccionan a imitación de otras pieles.

Nos es imposible, por lo tanto, acceder a que dichas mercancías se comercialicen con rebaja, ya que ello obraría no sólo en nuestro perjuicio sino en el de aquellos comerciantes que los ofrecen a los precios establecidos.

Así pues, no siendo posible tener en cuenta el descuento que nos solicitan, les anunciamos la próxima visita de nuestro agente en la zona, el cual se hará cargo de la devolución.

Hemos retirado de su factura el cargo correspondiente y les proponemos negociar las condiciones de un cambio eventual.

Lamentamos estos problemas, de los que no podemos aceptar la responsabilidad; y nos ofrecemos a sus gratas órdenes.

Les saludamos atentamente,

BARCELÓ Y COLOM

Javier Colom,

Director de Ventas

JC/HF

(España)

Ajuste

Bogotá, junio 18 de 1990

Señor

ALBERTO CUELLAR

Gerente

SURTIRROPA LTDA.

Estimado cliente:

El departamento de confección sufrió un deterioro inusitado de tres máquinas de corte y estampado, lo que ha causado el retraso involuntario en el despacho de su pedido. Sin embargo, las chompas que nos solicitaron salieron hace tres días de la fábrica; por tanto, sus artículos deben llegar en dos días. Esperamos que esta mercancía les llegue oportunamente y agradeceríamos continuar sirviéndoles con efectividad y puntualidad en futuros pedidos.

Atentamente,

JUAN CAMILO MEJIA

Jefe Departamento Ventas

(América Latina)

III

DOCUMENTACION CONTRACTUAL

1. ESTRUCTURA GENERAL DEL CONTRATO

En primer lugar, en el encabezamiento del contrato deberán figurar los datos de las partes contratantes.

Luego se expondrá la voluntad de cada una de las partes intervinientes en el contrato.

A continuación se describirán todas las obligaciones, derechos y forma de llevar a cabo el objeto del contrato.

En concreto se fijarán las características de la cosa o servicio objeto del contrato, así como el precio y la forma en que se pagará en contraprestación.

Hay diferentes tipos de contratos, por ejemplo: contratos de compraventa, contratos de permuta, etc.

2. CONTRATOS DE COMPRAVENTA

La compraventa es un contrato por el que una parte (vendedor), se obliga a transmitir una cosa o derecho a la otra (comprador), a cambio de que ésta se obligue a pagarle una suma de dinero llamado precio.

La compraventa es, por su función económica (cambiar bienes por dinero), el más importante de los contratos y el más frecuente en la práctica.

Contrato de compraventa.

КОНТРАКТ №
г. Москва « » 199... г.

Внешнеторговая организация , г. Москва, именуемая в дальнейшем «Продавец», с одной стороны, и внешнеторговое предприятие , г. , именуемое в дальнейшем «Покупатель», с другой стороны, заключили контракт о нижеследующем:

I

В соответствии с товарооборотом на 199... г. между и , Продавец продал, а Покупатель купил на условиях сиф порт... оборудование, указанное по технической характеристике, наименованию, ценам, количеству и срокам поставки в приложении №.., составляющем неотъемлемую часть настоящего контракта.

CONTRATO No.
Moscú « » de
de 199...

La organización comercial exterior , Moscú, denominada en adelante «Vendedor», de una parte, y Empresa de Importación , denominada en adelante «Comprador», han concluido el presente Contrato sobre lo mencionado a continuación:

I

De acuerdo con el convenio de intercambio comercial de 199... entre y , el «Vendedor» ha vendido y el «Comprador» ha comprado a condición CIF ... maquinarias cuyas características técnicas, denominaciones, precios, cantidades y plazos de entrega están indicados en el anexo del presente contrato que forma parte integrante de éste.

II

Цены, указанные в приложении №..., установлены в ам. долларах и понимаются сиф порт, включая стоимость тары, упаковки, маркировки, указанных в приложении к настоящему контракту.

Общая сумма контракта составляет ам. долларов

III

Качество поставляемого по настоящему контракту оборудования должно соответствовать ГОСТ России или техническим условиям заводов-изготовителей.

Оборудование считается сданным Продавцом и принятым Покупателем по сертификату качества завода-изготовителя.

IV

Продавец гарантирует качество и исправную работу оборудования в течение ... месяцев, считая со дня

II

Los precios de maquinaria se establecen en dólares estadounidenses y comprenden CIF puerto incluyendo el precio del embalaje y marcado, señalados en el anexo del presente contrato.

La suma total del presente contrato es de USD.....

III

La calidad de la maquinaria vendida por el presente contrato debe corresponder a los standards estatales de Rusia o a las condiciones técnicas de las fábricas proveedoras.

La maquinaria se considera entregada por el «Vendedor» y aceptada por el «Comprador» según el certificado de calidad extendido por la fábrica proveedora.

IV

El «Vendedor» garantiza la calidad y el trabajo normal de la maquinaria en el transcurso de ... meses, a partir

пуска оборудования в эксплуатацию, но не более, чем в течение ... месяцев, считая от даты поставки.

V

Покупатель производит своими силами и за свой счет разгрузку судов в порту назначения по норме 600 метротонн на судно в сутки.

VI

Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим контрактом, действуют «Общие условия поставок товаров между внешне-торговыми организациями России и ...» (число).

VII

Юридические адреса сторон:

ПРОДАВЕЦ:

ПОКУПАТЕЛЬ:

de la fecha de su puesta en explotación, pero más de ... meses desde la fecha de su entrega.

V

La descarga de la maquinaria se realiza en el puerto de destino a cargo y cuenta del «Comprador», según la norma 600 toneladas por barco cada día de trabajo.

VI

En lo demás, lo que no está previsto por el presente contrato lo rigen «Las Condiciones Generales de las entregas de mercaderías entre las organizaciones comerciales exteriores de Rusia y de ...» (fecha).

VII

Las direcciones jurídicas de las partes:

VENDEDOR:

COMPRADOR:

Contrato de compraventa

CONTRATO N°
en las condiciones C.I.F.

Ciudad « » 19...

La Sociedad de, sita en, que se denominará en adelante «Vendedor», y, que se denominará en adelante «Comprador», han firmado el Contrato, en virtud del cual el Vendedor ha vendido y el Comprador ha comprado las mercancías en las condiciones citadas a continuación y de conformidad con las «Condiciones generales de venta» expuestas al dorso del presente Contrato:

DENOMINACION Y CANTIDAD

PRECIO

CONDICIONES DE ENTREGA

VALOR TOTAL DEL CONTRATO

PLAZO DE SUMINISTRO

EMBALAJE

MARCACION

CONDICIONES DE PAGO — de conformidad con el Anexo N° ...

OTRAS CONDICIONES:

DIRECCIONES JURIDICAS

VENDEDOR:

DE LAS PARTES

COMPRADOR:

ANEXO:

VENDEDOR

COMPRADOR

3. CONTRATOS DE PERMUTA

La permuta es un contrato por el que uno de los contratantes se obliga a transmitir al otro participante en el contrato una cosa o derecho a cambio de que éste se obliga a transmitir a aquél otra cosa o derecho. Es un contrato por el cual cada uno de los contratantes se obliga a dar una cosa para recibir otra.

Contrato de permuta

En ... a ... de ... de ...

Reunidos

De una parte D.YY, mayor de edad, de estado civil, de profesión, con domicilio en calle número provisto de Documento Nacional de Identidad número

Y de otra parte D.XX, mayor de edad, de estado civil, con domicilio en calle número piso, provisto de Documento Nacional de Identidad número

Ambas partes se reconocen la mutua capacidad legal necesaria para la firma del presente contrato, y puestos previamente de acuerdo, realizan las siguientes.

Manifestaciones:

a) Don YY es propietario del siguiente bien, que le pertenece por herencia recibida de sus padres.

b) Don XX es propietario del siguiente bien que le pertenece por compra.

c) Don YY está interesado en el bien propiedad de Don XX, quien a su vez está interesado en el bien propiedad de Don YY.

d) Por ello, las partes deciden permutarlo, y ello a tener de los siguientes.

Pactos:

Primero: Don YY permuta con Don XX, quien a su vez acepta la permuta, el bien descrito en la Manifestación a).

Segundo: Don XX permuta con Don YY, quien a su vez acepta la permuta, el bien descrito en la Manifestación b).

Tercero: Ambas partes manifiestan la conformidad con el estado en que se encuentran los referidos bienes, sin que nada tenga que reclamar en cuanto a la cantidad y la valía de los mismos.

Cuarto: Se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de para la discusión litigiosa de cualquier cuestión dimanante del presente contrato.

Y para que conste, firman por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicada en el encabezamiento.

Comentario

Se trata de un contrato en el que cada una de las partes está interesada en vender un determinado bien y la otra en comprarlo, por lo tanto establecen un contrato de permuta en el que cada una de las partes pasa a ser propietario de un bien de la otra.

Se establece la conformidad de las partes en el estado del bien en cuestión, fijándose claramente que la propiedad es legítima en cada uno de los contratantes.

SEGUNDA PARTE

DIALOGOS

I

DIALOGOS DIRECTOS

UNA ENTREVISTA CON EL JEFE DE PERSONAL

El señor Pereira, ex gerente de una casa comercial, está en paro porque la empresa se arruinó (se fundió). El vino a ver al jefe de personal de una firma comercial.

El jefe: Buenos días, señor ... Siéntese, por favor. ¿Que se le ofrece? (¿Que desea?) ¿En qué puedo servirle?

Pereira: Buenos días. Vengo para informarme sobre anuncio que su firma (empresa) publicó ayer en «El Comercio», en el que solicitaban un gerente competente y de experiencia.

El jefe: ¡Ah, sí! ¿Ha traído usted su currículum vitae y el carnet de identidad?

Pereira: Sí, sí, cómo no. Aquí los tiene.

El jefe: (mirando el currículum vitae): Pues, usted es graduado de la Escuela de Comercio «San Miguel», de Caracas... Ha desempeñado durante más de 6 años un cargo de gerente en la «Casa Quiroga».

Pereira: Sí, señor. Por desgracia, la Casa se arruinó (se fundió). Usted sabe que los negocios en la actualidad están sufriendo una dura crisis. Como referencias puedo presentar a usted mi expediente personal en el que figuran, además del Certificado de la Escuela de Comercio, varias certificaciones de servicios especiales prestados en la casa y he aquí la certificación del señor Administrador de la misma Casa sobre mi conducta e idoneidad en el empleo del gerente.

El jefe: Está bien. ¿Domina usted inglés?

Pereira: Sí, señor. Lo he aprendido en una academia privada donde obtuve el certificado. Lo adjunto en mi currículum vitae.

El jefe: Muy bien. Pues... Usted puede dejar todos sus documentos. Voy a hablar con el señor director. Llámeme dentro de dos-tres días. ¡Hasta luego!

Pereira: Muchas gracias, señor. Usted es muy amable. Hasta luego y buenos días!

(España)

CONVERSACIONES EN LA OFICINA DE UNA EMPRESA

El hombre de negocios Jorge Ruiz entra en la oficina de una empresa para hablar con el jefe de la misma.

Ruiz: ¡Buenos días, señorita!

Secretaria: ¡Buenos días! ¿En qué puedo servirle?

R.: Tendría la bondad de anunciarme al director. Quisiera entrevistarme con él.

S.: ¿A quién debo anunciar?

R.: Al señor Jorge Ruiz, gerente general de la empresa...

S.: Un momento, señor. Haga el favor de sentarse.

R.: Gracias.

S.: Pase, por favor. El señor director le está esperando.

* * *

R.: Buenos días, señor Pérez. Quisiera hablar con usted. El caso es que la próxima semana vencerá el plazo para el

pago de nuestra factura de 30 mil dólares. Le rogamos que nos prorrogue el plazo de vencimiento del pago de dicha factura hasta el día 20 de este mes. Con toda seguridad en esta fecha vamos a cumplir debidamente nuestro compromiso.

Director: Pues, ¿qué ocurre? Con su empresa nunca tuvimos problemas.

R.: Usted sabe la situación. Debido a las huelgas del mes pasado nos encontramos en una situación difícil.

D.: Está bien. Por favor, entonces envíenos la carta de petición de prórroga. Teniendo en cuenta que su empresa siempre ha cumplido con todo correctamente, vamos a intentar resolver su problema.

R.: Se lo agradezco mucho, señor Pérez. ¡Adiós! ... ¡Buenos días!

D.: ¡Adiós!

(España)

CONVERSACIONES ENTRE DOS HOMBRES DE NEGOCIOS

1. Oferta

Díaz: Buenos días, ¿es usted el señor González?

González: Sí, cómo no.

Díaz: Permítame presentarme. Yo soy el señor Alfonso Díaz. Vengo de parte de la federación nacional de cafeteros.

González: Es un placer, tenga la amabilidad de sentarse, yo le escucho.

Díaz: En cuanto a lo que yo sé, usted el dueño de un gran restaurante... yo quisiera ofrecerle nuestros servicios. Por eso yo he

traído una muestra de nuestros productos. Además de un café muy sabroso le ofrecemos una gran variedad de frutas que creemos será de gran beneficio para ustedes y sin duda para nosotros.

González: Agradezco su ofrecimiento, pero por el momento me interesa solamente la compra de café. Por lo demás, en días venideros hablaremos acerca de esto. Dígame por favor, ¿cuáles son las condiciones para la entrega y compra de una tonelada de café puro?

Díaz: Es muy fácil: usted cancela la mitad del costo y en el transcurso de seis meses el producto será puesto en su oficina. Después de su aprobación acerca de la calidad y cantidad deberá ser pagada la cantidad restante del dinero.

González: De acuerdo, déjeme pensar y yo mañana le llamaré a su casa.

Díaz: Bueno. Fue un placer haber comenzado negocios con usted, señor González. ¡Hasta mañana!

González: ¡Suerte! Yo le llamaré.

(América Latina)

2. Prórroga

Poveda: ¡Buenos días!

Espejo: Buenos días, tome asiento, por favor. ¿En qué le podría servir?

Poveda: Yo soy el dueño del almacén de compra y venta de productos electrónicos y vengo a pedirle a usted el favor de darme una prórroga en el pago de las últimas dos cuotas de las últimas cargas entregadas a nuestro almacén. La razón consiste en que mis propios deudores no han cancelado sus cuotas pendientes, por consiguiente me es muy difícil sacar dinero para pagar.

Por eso quisiera que ustedes tuvieran la gentileza de darme un plazo de unos tres meses más para la cancelación de productos.

Espejo: Disculpe, dígame, por favor, ¿cuál es su nombre?

Poveda: Mi nombre es Orlando Poveda.

Rspejo: (Mirando su lista) ... ¡Sí, cómo no! Ya lo encontré.

Según nuestras fuentes es usted uno de los mejores clientes de nuestra corporación.

Por eso yo no veo ningún problema en cuanto a su petición, señor Poveda. Puede usted irse tranquilo.

Poveda: Es usted muy amable en tomar en cuenta mi petición.

¡Hasta la vista!

(América Latina)

EN EL AEROPUERTO DE MADRID

Diálogo entre un policía y un hombre de negocios

N. Komarov, un hombre de negocios, llegó a Madrid en avión. En primer lugar pasa al control de pasaportes.

Policía: Su pasaporte, por favor.

Komarov: Aquí tiene (está). ¿Necesita usted algún documento más?

P.: Sí, su tarjeta de inmigración y la declaración de aduana.

K.: Téngalas. (Tome.)

P.: Está bien. Puede pasar.

Diálogo entre un aduanero y un hombre de negocios

Después de recoger su equipaje, N. Komalov pasa a la aduana.

Aduanero: ¿Cuál es su equipaje? ¿Cuántos bultos trae usted?

K.: (Tengo) una maleta, un maletín y una bolsa de mano. En total, tres bultos.

A.: Haga el favor de abrir su maleta.

K.: Con mucho gusto. Aquí llevo objetos de uso personal y algunos regalos. ¿Quiere que abra mi maletín?

A.: No, no hace falta. Nada más. Está bien.

K.: Gracias.

A.: Adiós.

(España)

EN EL RESTAURANTE

González: Señor Petrov, quisiera invitarle a un restaurante. ¿Qué le parecería ir ahora mismo?

Petrov: Oh, muchas gracias. Es usted muy amable.

G.: Yo conozco un restaurante pequeño que está cerca de la oficina. Allí podría usted probar algo típico español. ¿Le parece bien?

P.: Por mí, encantado. Vamos.

* * *

G.: ¡Camarero! Por favor, tráiganos el menú.

Camarero: Con mucho gusto. ¡Tomen! (Los señores leen atentamente el menú).

C.: ¿Les puedo tomar ya la nota?

G.: ¿Y qué puede usted aconsejarnos?

C.: De marisco les recomiendo calamares en su tinta. Son muy frescos.

- G.: ¿Le gustan los calamares?
 P.: Sí, claro. Me apetecen los calamares.
 G.: Está bien. Luego, tráiganos dos paellas valencianas. Señor Petrov, creo que usted sabe que la paella valenciana es una comida típica española. ¿La ha probado?
 P.: Todavía no.
 G.: Entonces, creo que le va a gustar. ¿Y qué vamos a beber? ¿Whisky, coñac, vino?
 P.: Para mí un whisky.
 G.: Perfecto. Pues, un whisky, un blanco y dos botellas de agua mineral. Y de postre dos flanes y dos cafés.
 C.: ¿Algo más?
 G.: No, muchas gracias. Es todo por el momento.
 C.: En seguida.

* * *

- P.: Me gustó mucho la comida. Aquí atienden perfectamente. Muchas gracias, señor González.
 G.: No hay de qué. Sí, usted tiene razón. Aquí atienden muy bien. Yo siempre recomiendo este lugar a mis conocidos. (España)

LA LLEGADA A MADRID

Diálogo entre un hombre de negocios y un taxista

Un hombre de negocios Iván Popov llega a Madrid el domingo. Sale del aeropuerto a la calle. Allí se dirige a la parada de taxis.

- Popov: ¿Está libre?
 Taxista: Sí. ¿Tiene equipaje? ¿Estas son sus maletas?
 P.: Sí. Esta maleta grande y esa pequeña bolsa azul. (El taxista mete las maletas en el maletero. Iván Popov se sienta en el taxi).
 T.: ¿A dónde vamos? (¿A dónde le llevo?)
 P.: Verá usted, quisiera que me llevara a un hotel céntrico, no muy lujoso, de unas tres estrellas, por ejemplo. ¿Conoce usted alguno, por casualidad?
 T.: Un hotel céntrico... ¿Qué le parece la Plaza de España?
 P.: Lamentablemente... no conozco Madrid. Si usted cree que allí encontraré habitación libre y no es caro, lléveme allí. (Llegan al hotel. El taxista saca las maletas y las lleva a la recepción.)
 P.: ¿Cuánto es? (¿Cuánto le debo?)
 T.: 1.000 pesetas, con los suplementos de aeropuerto, maletas y festive, son... 1.600 pesetas.
 P.: Aquí tiene.
 T.: Tome las vueltas. Gracias.
 P.: A usted. ¡Adiós!
 (España)

DIALOGO ENTRE UN GERENTE DEL BURO DE TURISMO Y UN TURISTA QUE ACABA DE LLEGAR AL AEROPUERTO DE LIMA

- Gerente: ¡Por aquí, por aquí, señor! ¿Necesita un taxi?
 Turista: No, gracias. Es que ...
 Gerente: ¿Usted ya tiene número en el hotel? Si no, le recomiendo el hotel San Martín en el mismo centro de la ciudad anti-

gua. Tres estrellas, con pensión completa, cocina europea.

Turista: No voy a quedarme en Lima. Yo ...

Gerente: ¡Ajá! Entonces le propongo una excursión para Iquitos ...

El corazón de las Amazonias. ¿Conoce usted?

Turista: Sí, conozco, pero no voy por allá. Sólo quisiera preguntarle, cuándo sale el avión más próximo para La Paz. El que me han recomendado, lo acabo de perder y ...

Gerente: Justo, ¡un momentito, señor! (Saca la guía de aviones y la hojea con prisa). ¡Aquí está! Hay un avión de Lloyd Aéreo que sale a las seis de la tarde ... más hay uno de Aero Perú, que sale a las diecisiete horas, pero seguro que va a atrasar. Los nuestros siempre atrasan, señor ... (Sigue hojeando la guía.) ¡Ah! eso es lo que usted necesita.

Un 737 de American Airlines. Sale sólo un poquitito más tarde que el de Lloyd, pero con el American usted estará en el Alto a las veinte horas.

Turista: ¿A qué hora sale ese avión?

Gerente: A las dieciseis treinta, señor.

Turista: ¿Dónde puedo conseguir pasajes?

Gerente: No se preocupe de eso. Me da su pasaporte y dentro de una hora va a tener su pasaje en el bolsillo. (Indicando a su buró). Deje sus maletas por aquí, por favor.

Turista: Pues ¿tengo que esperar una hora?

Gerente: ¿Sí, es que ahorita voy para la oficina de American, que está en la ciudad ... Más o menos veinte minutos en el coche.

Turista: Bueno, es que es la primera vez que estoy en Lima y quiero dar una vuelta por la ciudad. ¿Es posible alquilar un coche para un par de horas?

Gerente: ¡Seguro! (Sale del buró y entra con las maletas del turista adentro.) Puede ir ahora mismo en el coche de nuestra firma. El chófer es limeño y se lo va a mostrar todo.

Turista: Perfecto. ¡Gracias!

Gerente: ¡Gracias a usted! (tendiendo su tarjeta de visita). ¡Incaica Turismo siempre a su disposición!
(América Latina)

DIALOGOS ENTRE:

- 1) UN HOMBRE DE NEGOCIOS Y UNA SECRETARIA
- 2) DOS HOMBRES DE NEGOCIOS

El señor Bravo, gerente general de la empresa ... tiene una entrevista con el señor Jiménez, director comercial de la empresa ... El señor Bravo entra en la oficina del señor Jiménez a la hora indicada.

Señor Bravo: ¡Buenos días, señorita! Mi nombre es Augusto Bravo. Tengo una cita concertada con el señor Jiménez. (El señor Jiménez me espera hoy a las 12 horas en su despacho.)

Secretaria: ¡Buenos días, señor Bravo! El señor Jiménez le está esperando. Siéntese. Un momento, por favor ... Señor Jiménez, ha llegado el señor Bravo ... Sí, sí, está bien. Señor Bravo, pase por favor.

* * *

Jiménez: ¡Buenos días, señor Bravo! ¿Qué tal, cómo está? Siéntese, siéntese, por favor.

Bravo: Buenos días ... El asunto que me trae a Vd. es el retraso que ha sufrido el envío. Explíqueme, por favor, qué ha ocurrido. (Quisiera saber qué ha ocurrido) ...

J.: Señor Bravo, escúcheme, por favor. Le suplico que nos dis-

culpe esta vez. Estoy al corriente del asunto. En este momento todo está arreglado. Ayer les enviamos la mercancía solicitada. La demora ocurrió por un descuido de nuestro distribuidor. Se ha producido una confusión. El proveedor ya no trabaja con nosotros.

- H.: Señor Jiménez, usted comprende muy bien qué significa para la empresa la demora en la entrega de la mercancía.
- J.: Sí, sí, señor Bravo, lamentamos profundamente lo ocurrido. Nos reconocemos culpables y les presentamos nuestras excusas una vez más.
- B.: Tomando en cuenta las antiguas y sólidas relaciones comerciales que tan eficazmente nos unen creo que este conflicto ya está resuelto. ¡Hasta luego, señor Jiménez! ¡Buenos días!
- J.: ¡Buenos días, señor Bravo, y muchas gracias!
(España)

UN COMERCIANTE VINO A LIMA

Cerca del aeropuerto

- Sókov: ¡Taxi!, ¡taxi! ... Señor taxista, por favor, lléveme al Hotel Sheraton. Tengo dos maletas y una bolsa.
- Taxista: Bueno, y ¿cuánto paga?
- S.: Yo no sé. ¿Cuánto cuesta del aeropuerto al hotel Sheraton más o menos?
- T.: 5-6 soles.
- S.: Oh, es muy caro. Yo le puedo pagar 3 soles. ¿Sabe usted que esto equivale a 3 dólares?
- T.: No, señor. Deme 1 y yo le llevo hasta el hotel.

S.: Sí, estoy de acuerdo.

* * *

(Cerca del hotel Sheraton)

- S.: Amigo, tenga aquí los 5 soles.
- T.: No se preocupe. Le voy a dar su vuelto.
- S.: Gracias. ¡Adiós!

En el hotel

Sókov: ¡Buenos días, señorita!

Recepcionista: ¡Buenos días!

- S.: Desearía alquilar un cuarto para una persona con baño y televisor.
- R.: Voy a ver mi lista ... Sí, hay un cuarto libre con baño interno y televisión.
- S.: ¿Cuál es el precio?
- R.: 10 soles por noche.
- S.: Estoy de acuerdo.
- R.: Deme sus documentos y llene por favor este formulario.
(El señor Sókov llena el formulario).

* * *

- S.: Está aquí el formulario llenado. Señorita, ¿puedo dejar mi pasaporte y algunas otras cosas de mucho valor aquí?
- R.: Sí, por supuesto. Tenemos una sección especial para estas cosas. ¿Cuántos días va a quedarse?
- S.: Más o menos unos 4—5 días. ¿Y cuándo debo pagar por el hotel?
- R.: Cuando usted salga definitivamente o si quiere puede pagar anticipadamente por los cuatro días de estadía.

S.: Mejor voy a pagar después.
R.: El portero va a llevar su equipaje al cuarto respectivo. Puede ir con él.
S.: Muchas gracias. ¡Hasta luego!
R.: Hasta luego y le deseo una buena estadía en Lima.
(América Latina)

UN HOMBRE DE NEGOCIOS VINO A MADRID

En un pequeño café está charlando con un señor sobre el tiempo

Smirnov: El tiempo es muy lindo hoy, ¿verdad?
El señor: Sí... Es un día estupendo.
Smirnov: ¿Siempre hace buen tiempo por aquí?
El señor: Sí, en España el clima es perfecto, en general. En lo que se refiere a Madrid, pues en la capital en el invierno no hace mucho frío, en el otoño no hay mucha lluvia... ¿Usted es extranjero?
Smirnov: Sí, soy ruso.
El señor: Oh, ¡qué interesante! Yo estuve hace 3 años en Moscú. Mi esposa y yo estuvimos allí en la primavera, en abril. Oh, ¡qué frío tuvimos!
Smirnov: Pues y en Madrid ¿en la primavera ya no hace frío?
El señor: Como de costumbre en abril, en general, en la primavera hace muy buen tiempo. Todo florece. Hace sol, pero no hace mucho calor.
Smirnov: Y en el verano, ¿hace mucho calor, eh?
El español: Sí, bastante... como de costumbre en julio y agosto.

Smirnov: Más o menos ¿cuántos grados?
El español: A veces más de 35 alto cero.
Smirnov: ¡Qué horror!
El español: No nos parece. Estamos acostumbrados, lo mismo que ustedes al frío de su invierno.
Smirnov: (levantándose): ¡Hasta luego, señor! Muchas gracias.
El español: Lo mismo, señor. ¡Adiós!
(España)

DIALOGO ENTRE DOS HOMBRES DE NEGOCIOS (UN RUSO Y UN COLOMBIANO)

Iván: ¡Buenos días! ¿Cómo está?
Alberto: Bien, gracias, un poco congelado. No pensé que en Moscú el tiempo estuviera tan helado. Dígame, ¿cuántos grados hace ahora en la capital?
I.: La temperatura se encuentra en los últimos días entre los menos cinco y cero con frecuentes caídas de nieve y lluvia. De veras no es muy buena para un bogotano.
A.: ¡Sí! Ud. tiene razón: nuestras temperaturas son muy altas todo el tiempo del año; en la capital hace 15° en los últimos días. Por lo general, la temperatura oscila entre los 20° y los 25° en el día, y en la mañana puede bajar hasta menos 10° o menos 5°.
I.: En el mes de abril en nuestra capital y en todo el país llueve demasiado. Pero claro: nada de esto comparado con las grandes temperaturas de su capital.
(América Latina)

II

DIALOGOS POR TELEFONO

(Llamadas a las empresas, talleres,
casas comerciales, etc.)

DIALOGO ENTRE:

- 1) UNA SECRETARIA Y UN HOMBRE DE NEGOCIOS
- 2) DOS HOMBRES DE NEGOCIOS

Secretaria: Despacho del señor Martínez. ¿En qué podemos servirle?

Koslov: ¡Buenos días! ¿Podría hacerme el favor de ponerme con el señor Martínez?

S.: ¿De parte de quién?

K.: Del ingeniero Vladimir Koslov, representante de la empresa ...

S.: Un momento. Ahora se pone.

* * *

K.: ¡Señor Martínez, buenos días! Habla el ingeniero Vladimir Koslov, representante de la empresa... Estamos interesados en la oferta que ustedes anunciaron en el diario "El Tiempo". Quisiera acordar una cita con usted para aclarar algunos detalles.

Martínez: Muy bien. Con mucho gusto.

K.: Entonces, ¿podríamos encontrarnos mañana a las once?

M.: Por desgracia, a las once estoy ocupado (ya tengo un compromiso).

K.: ¿Y a las tres? ¿Cómo le parece a usted?

M.: Sí, ... no tengo ningún inconveniente.

K.: De acuerdo. ¡Hasta mañana, entonces!

M.: Hasta mañana, señor Koslov. ¡Buenos días!

(España)

DIALOGO ENTRE UNA SECRETARIA Y UN HOMBRE DE NEGOCIOS

Secretaria: Talleres Eléctricos, buenos días.

Gásov: Buenos días, señorita. ¡Tenga la bondad de pasarme con el señor Pérez!

S —: ¿De parte de quién?

G —: Del señor Borís Gásov. Soy el representante de la empresa ...

S —: Un momento, señor Gásov, no sé si está. Espere, no cuelgue.

* * *

S —: ¿Oiga? Lo siento mucho. No está. Acaba de salir. ¿Quiere dejar algún recado?

G —: No, muchas gracias. Llamaré más tarde. ¿A qué hora le podría localizar?

S —: Llame mañana a esta misma hora, por favor.

G —: Gracias, señorita.

S —: ¡De nada! Buenos días, señor Gásov.

(España)

DIALOGOS ENTRE:
1) UNA SECRETARIA Y UN COMERCIANTE
2) DOS COMERCIANTES

Secretaria: ¡Buenos días! Despacho del doctor Ramírez. ¿En qué podemos servirle?

Nikitin: Por favor, tendría la bondad de comunicarme con el doctor Ramírez.

S.: ¡Cómo no! ¡Con todo gusto! Sírvase esperar un minuto.

* * *

Ramírez: ¡Aló!

Nikitin: ¡Aló! ¿Señor Ramírez?

R.: Sí, el mismo. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

N.: Con el señor Nikitin, gerente general de la firma, ¿se acuerda?

R.: Sí, sí, cómo no. Y dígame, ¿en qué le podemos ser útiles?

N.: Señor Ramírez, en relación con nuestra conversación telefónica quisiera informarle que hemos enviado el pedido por vía aérea. La mercancía pesa 20 arrobas.

R.: Muchas gracias, señor Nikitin. Su firma siempre es muy puntual. Es un gusto trabajar con ustedes.

N.: Lo mismo digo. Espero que este pedido llegue en la fecha indicada y que la mercancía le agrade. ¡Hasta luego, señor Ramírez! ¡Buenos días!

R.: Muchas gracias. ¡Hasta luego!
(América Latina)

DIALOGO ENTRE UNA SECRETARIA
Y UN HOMBRE DE NEGOCIOS

Secretaria: Departamento de compras. ¡Buenos días!

Rógov: Por favor. ¿Podría pasarme con el señor Menéndez?

S.: ¿De parte de quién?

R.: Del señor Rógov.

DIALOGO ENTRE DOS HOMBRES DE NEGOCIOS

(Continuación)

Menéndez: ¡Dígame!

R.: ¡Buenos días, señor Menéndez! Habla el gerente general de la compañía ... Sergio Rógov. Quisiera comunicarle que recibimos su pedido y agradecemos su interés en nuestros servicios. Tan solo quisiéramos precisar a qué nombre debemos enviar nuestra oferta.

M.: Pues, por favor, envíela a nombre del consejero comercial, señor Alberto Alvar.

R.: Gracias. Está bien. Entonces a nombre del señor Alberto Alvar. Muchas gracias. Esto era todo.

M.: Por favor no cuelgue, señor Rógov, envíenos también sus últimos catálogos y lista de precios.

R.: Sí, sí. Con mucho gusto, señor Menéndez. Lo haremos, lo más pronto posible. Muy pronto tendrán noticias nuestras. Adiós. ¡Buenos días!

M.: ¡Buenos días!
(España)

DIALOGO ENTRE UNA SECRETARIA Y UN HOMBRE DE NEGOCIOS

- Secretaria: La oficina del señor Pereira. ¿Qué se le ofrece?
Kótov: ¡Buenos días, señorita! Sería tan amable de comunicarme con el señor Pereira.
S.: ¿De parte de quién?
K.: Del señor Nicolás Kótov, gerente general de la empresa
...
S.: Espere un momento.
K.: Muchas gracias.

DIALOGO ENTRE DOS HOMBRES DE NEGOCIOS

- Pereira: ¡Aló!
K.: ¡Buenos días, señor Pereira! ¿Qué tal, cómo está?
P.: Bien, gracias.
K.: Señor Pereira, ayer recibimos su amable carta. Agradecemos su interés en nuestros servicios.
P.: Entonces, ¿ustedes pueden enviarnos los catálogos y folletos ilustrados?
K.: Sí, sí cómo no. Pero al mismo tiempo, mire. Nos agradecería que uno de nuestros representantes, especializados en el ramo, visitara sus instalaciones. Pues de este modo podríamos ofrecerles consultas técnicas de acuerdo con sus necesidades.
P.: Yo creo que esta idea no es mala... Pero... ¿Cuánto van a costarnos las consultas de su especialista?
K.: Pues, si usted no está en contra, yo voy a llamarle mañana para decírselo.

- P.: Muy bien, señor Kótov. Mañana yo espero su llamada. ¡Hasta luego y buenos días!
K.: Muchas gracias, señor Pereira. ¡Buenos días!
(América Latina)

DIALOGO ENTRE UN COMERCIANTE Y UNA SECRETARIA

- Londoño: ¡Hola, hola! ¿Hablo con la secretaria del señor Pérez?
Secretaria: Sí, señor, dígame.
Londoño: ¡Buenos días, señorita! Soy Aníbal Londoño, representante de la empresa chilena de camarones, y deseo hablar con su jefe. Dígame, por favor, ¿cuándo puedo hablar con el señor Pérez?
Secretaria: Vuelva a llamar dentro de 10 minutos y le informaré cómo y cuándo será su encuentro.
Londoño: Gracias, señorita, y hasta luego.
(América Latina)

III

LAS REPLICAS TELEFONICAS MAS USUALES

(La situación comunicativa:
una llamada a un centro comercial)

Frases (palabras) de entrada

a) frases (palabras) utilizadas por la persona que contesta (por lo general, la secretaria):

El nombre del centro de la empresa (entidad) comercial.

(¡Buenos días!), (¡Buenas tardes!)

¿En qué podemos servirle?

¿Qué desea usted, (por favor)?

¡Aló!

¡Sí!

¡Diga!

¡Dígame (por favor)! (España)

¿Qué se le ofrece?

¿En qué le puedo atender?

¿En qué le podemos ser útiles?

¿En qué se le puede servir?

(algunos países
de América Latina)

b) frases (palabras) utilizadas por la persona que llama:

¡Aló!

¡Buenos días! (¡Buenas tardes!)

¡Diga!

¡Dígame! (España)

Frases para una mejor identificación

a) frases (palabras) utilizadas por la persona que llama:

¿Hablo con la secretaria del director (con el señor director)?

¿Con quién tengo el gusto de hablar?

¿Se encuentra el señor...?

El nombre de la empresa

(por ejemplo: ¿Los Talleres Eléctricos?)

¿Está el señor Pérez (gerente, director, etc.)?

¿Es usted señor director?

b) frases utilizadas por la persona que contesta:

¿De parte de quién?

¿Quién había (llama)? (rara vez, estilo familiar)

¿Con quién tengo el gusto (de hablar)?

¿Con quién tengo el placer de hablar? (rara vez, estilo elevado)

Fórmulas de petición y de cortesía

Estas frases pueden incluir fórmulas de excusa y de cortesía:

Disculpe,

Perdone,

Excúseme

Por favor

(algunos países de América Latina)

Frases utilizadas cuando se pide unir con el destinatario:

Póngame con

Páseme a (con) (más frecuentemente, en España)

Comuníqueme con (más frecuentemente, en América Latina)

Estas frases muy a menudo incluyen diferentes fórmulas de cortesía:

Por favor
Podría usted
Me podría
Puede usted
Haga el favor de
Tenga la bondad de
Sería tan amable de
Quiere (ponerme con)

Frases (palabras) que utiliza el intermediario (la secretaria)

Un momento. Ahora se pone (más frecuentemente en España)
En un momento (América Latina)
Espere (un momento)
Ahora
No cuelgue
No corte (algunos países de América Latina)
Ahora mismo le paso
Un minuto, por favor
Comunico, espere un momento

Frases que utiliza el intermediario (la secretaria) cuando el destinatario está ausente

No está
Lo siento, no está
Lamento mucho decirle que no está
Por desgracia no está

Todavía no viene
Ahora (mismo) no se encuentra
Lamentablemente (todavía) no está
Todavía no llega
Aún no ha llegado

* * *

¿Sería tan amable de molestarse en llamar más tarde?
¿Quiere usted llamar (le) dentro de (media hora)?
¿Quiere dejar algún recado?
¿Le dejo algún recado?
¿Quiere dejarle un recado (un mensaje)? (algunos países de América Latina)
¿Qué le puedo transmitir?
¿Quiere que le pase un recado?
¿Quiere dejar alguna información?

Frases de presentación

Habla + (características profesionales) + (nombre, apellido)
Habla + nombre + apellido
Soy + nombre + apellido + características profesionales
Soy + nombre + apellido

Frases que utiliza el intermediario (la secretaria), presentando a la persona que llama

Señor López, el señor González está al teléfono
Señor López, le llama el señor González (más las características profesionales)

Señor López, el señor González habla (se encuentra en la línea) (América Latina).

Frases de saludo

¡Buenos días! (¡Buenas tardes!)
¿Cómo está (usted)?
¿Qué tal, cómo está?

Frases de respuesta

¡Buenos días! (¡Buenas tardes!)
Bien, gracias.

Frases de petición

Espero su llamada
Llame (llámeme)

Frases de despedida

¡Buenos días! (¡Buenas tardes!)
¡Adiós!
¡Hasta luego!
¡Hasta mañana!
¡Hasta la vista!

Frases de excusa

Perdóneme (usted) la molestia
Disculpe por las molestias
Perdone que le moleste

Perdone que le haya hecho perder el tiempo
Disculpe el tiempo perdido
Me perdone por el tiempo que le ocupé

Frases (palabras) de agradecimiento

Gracias
Muchas gracias
Muchas gracias por su amabilidad
Muy agradecido
Muy amable de su parte
Le agradezco mucho
Le estoy (sumamente) agradecido

Respuesta a las frases de agradecimiento

No hay de qué
No hay nada que agradecer
De nada
Por nada (algunos países de América Latina)

TERCERA PARTE

**MATERIALES
LEXICOGRAFICOS**

I **BREVE DICCIONARIO
RUSO-ESPAÑOL
DE TERMINOS Y GIROS
COMERCIALES**

A

авал /ъ (поручительство) *aval m*

вексельный ~ *aval de la letra*; чековый ~ *aval del cheque*; дата ~ *я fecha del aval*, оформлять ~ *formalizar el aval*; подписывать ~ *firmar el aval*

аванс *avance m, adelanto m, pago m, por adelantado, anticipo m*

~ *покрывает el anticipo cubrir*; ~ *превышает el avance superar*; предусматривать ~ *prever el anticipo*

авансировать *adelantar, pagar por adelantado*

авансовый платеж *см аванс*

авизо (уведомление, извещение) *aviso m, notificación f*

агент *agente m*

страховой ~ *agente de seguros*

агентство *agencia f*

страховое ~ *agencia de seguros*

аккредитив *carta f de crédito*

безотзывный ~ *carta de crédito irrevocable*; товарный ~ *crédito documentado/sobre mercancías*

акцепт *acepto m, aceptación f*

акционер *accionista m*

акци/я *acción f*

вздоровавшие ~ *и acciones encarecidas*; котирующиеся на бирже ~ *и acciones registradas/inscritas en*

la bolsa; обесцененные ~ и acciones desvalorizadas; котировка ~ и cotización de las acciones; купля-продажа ~ и compraventa de las acciones; курс ~ и на бирже cotización/curso de las acciones en la bolsa
аллонж (прикрепленный к векселю дополнительный лист) allonge *m*, suplemento *m*

апеллянт apelante *m*

апелляци/я apelación *f*

отклонять ~ ю rechazar la apelación; подавать ~ ю presentar/dirigir la apelación; удовлетворять ~ ю satisfacer la apelación

арбитр árbitro *m*

отвод ~ а cambio de árbitro

арбитраж arbitraje *m*

валютный ~ arbitraje monetario/de divisas; издержки по ~ у gastos de arbitraje; решение ~ а decisión del arbitraje; передавать дело на рассмотрение в ~ transmitir el asunto al examen del arbitraje

Б

банк banco *m*

государственный ~ banco estatal/del Estado; инвестиционный ~ banco inversionista; коммерческий ~ banco comercial/de comercio; международный ~ banco internacional; национальный ~ banco nacional; вести дела с ~ ом tener negocios con el banco

банковский bancario *adj*, de banco

~ капитал capital bancario; ~ билет billete de banco

банкрот bancarrota *m*, quebrado *m*

объявить себя ~ ом declararse en quiebra

банкротство quiebra *f*, bancarrota *f*, cras *m*, falencia *f*

бизнесмен hombre *m* de negocios

биржа bolsa *f*

биржевой bursátil *adj*, de bolsa

брокер (посредник) corredor *m*, agente *m*, broker *m*, intermediario *m*, comisionista *m*, mediador *m*

хорошо зарекомендовавший себя ~ broker de buena reputación/ de renombre; вознаграждение ~ а gratificación/comisiones del intermediario/corretaje *m*/correduría *f*; заключать сделки через посредника concluir/cerrar un negocio a través del intermediario

В

валют/а moneda *f*, divisas *f*, *pl*

конвертируемая ~ moneda convertible; устойчивая ~ moneda fuerte/estable; котировка ~ ы cotización de la moneda; цена ~ ы precio de la moneda; валютные операции operaciones de moneda (divisas)

векселедатель librador *m* de la letra (de cambio)

векселедержатель tomador/tenedor *m* de la letra (de cambio)

вексель letra *f* (de cambio), pagaré *m*

выдавать ~ librar una letra (de cambio); ~ на предъявителя letra al portador/a la vista; неоплаченный ~ letra pendiente; погашенный/оплаченный ~ letra cobrada/pagada; просроченный ~ letra vencida/en mora

взнос(ы) aporte(s) *m*, cuota(s) *f*, contribucion(es) *f*

первоначальный ~ cuota inicial/de entrada; равные ~ ы cuotas iguales/equivalentes; ~ в размере ... % cuota por un monto de ... %

взят|к/а soborno *m*, cohecho *m*, dádiva *f*, ofrecimiento *m*, concusión *f*

давать ~ у sobornar, cohechar, dar dádiva, hacer dádivas; получать ~ у recibir dádiva, aceptar ofrecimiento

виз/а visado *m*

въездная ~ visado de entrada; выездная ~ visado de salida; постоянная ~ visado permanente; транзитная ~ visado de tránsito; срок действия ~ **ы** plazo de vigencia del visado; проставлять ~ **у** в паспорте poner el visado en el pasaporte

вклад (депозит) depósito *m*, inversión *f*

срочный ~ depósito a plazo/término fijo; доход со ~ **а** renta del depósito, rendimiento de la inversión; изымать/изъять ~ retirar/incautar el depósito

вкладчик depositante *m*, inversor *m*

возмещение compensación *f*, indemnización *f*; reparación *f*, recuperación *f*, recompensa *f*, reembolso *m*

~ расходов indemnización de (los) gastos; ~ убытков indemnización de (los) perjuicios (las pérdidas), reparación del daño; ~ ущерба reparación del daño, ущерб ~ reparación del perjuicio; требование ~ **я** reclamación de la indemnización; иск о ~ **и** demanda sobre la indemnización

вознаграждение remuneración *f*, gratificación *f*, honorarios *m*, *pl*

комиссионное ~ comisión *f*

выруч|к/а entrada *f*, rédito *m*

выстав|к/а exposición *f*, exhibición *f*

открывать ~ **у** inaugurar la exposición, экспонировать на ~ **е** exponer, exhibir

Г

гаранти/я garantía *f*, aval *m*

банковская ~ garantía bancaria, выдача ~ **и** concesión de garantía; гарантийное письмо carta de garantía; гарантийный срок plazo de garantía

Д

дебет débito *m*, debe *m*

дебет-нота nota *f* de débito

дебитор (должник) deudor *m*

девальвация devaluación *f*, depreciación *f*

деклараци/я declaración *f*

таможенная ~ declaración aduanera; заполнить ~ **ю** rellenar la declaración; подписывать ~ **ю** firmar la declaración

демередж (штраф за простой судна) estadías *f*, *pl*, demurrage *m* (ingl.)

деньги dinero *m*, plata *f* (Лат. Ам.)

бумажные ~ papel moneda; наличные ~ dinero disponible/en efecto

депозит см. вклад

депонент depositor *m*, depositario *m*

дефект defecto *m*, falla *f*

внутренний ~ defecto interno; значительный ~ defecto importante/considerable; несущественный ~ defecto insignificante/pequeño; ~ скрытый defecto oculto; устранить ~ eliminar el defecto

дивиденд dividendo *m*

дисконто (скидка) descuento *m*

доверенност/ь poder *m*, carta-poder *f*

~ на имя ... poder a nombre de ...; ~ на получение poder para recibir; оформление ~ **и** formalización del poder; выдавать ~ dar/otorgar el poder; получить деньги по ~ **и** recibir dinero por poder

доверитель apoderado *m*, mandante *m*

договор acuerdo *m*, convenio *m*, contrato *m*

~ купли-продажи contrato de compraventa; аннулировать ~ anular/cancelar el contrato; заключать ~

concertar/celebrar/ concluir el contrato;
подписывать ~ firmar/suscribir el contrato

договоренность см. договор

документ documento *m*

таможенный ~ documento de aduana/aduanero

документация documentación *f*

платежная ~ documentación de pago; ~ по
контракту documentación contractual; судебно-
арбитражная ~ documentación judicial y arbitral

долг deuda *f*

невыплаченный ~ deuda pendiente/sin pagar; пога-
шенный ~ deuda cancelada; ~ в сумме deuda por
el total de ... ; размер ~ a monto de la deuda;
выплата в счет ~ a pago por concepto de la deuda;
поставка в погашение ~ a suministro por concepto
de la amortización de la deuda; погасить ~ cancelar
la deuda

долевое участие participación *f* relativa

должник см. дебитор

доля parte *f*, cuota *f*, porción *f*

пропорционально ~ e proporcional a la parte;
состав ~ и composición de la parte

допуск tolerancia *f*, variación *f*

размер ~ a límites de tolerancia

достав|к/а (груза) entrega *f*, transportación *f* (de la car-
ga)

воздушная ~ suministro por vía aérea, transpor-
tación aérea; железнодорожная ~ entrega por vía
férrea; срочная ~ entrega urgente/pronta;
транзитная ~ entrega/transportación de tránsito; ~
по железной дороге entrega por ferrocarril; сох-
ранность груза при ~ e integridad/custodia de la
carga en tránsito

доход ingreso *m*, ganancia *f*, provecho *m*

чистый ~ ingreso neto

Е

единица unidad *f*

денежная ~ unidad monetaria

Ж

жалоб/а (рекламация, претензия) reclamación *f*, reclame

m, pretensión *f*, queja *f*, recurso *m*

обращаться с ~ ой presentar una queja

З

здат|ок anticipo *m*, señal *f*

получение ~ ka recibo del anticipo; взыскивать ~
cobrar el anticipo reclamado; востребовать ~ rec-
lamar el reembolso del anticipo; внести ~ depositar
una señal

задолженность|ь deuda *f*, pago *m*, atrasado, endeudamien-
to *m*

~ банку endeudamiento con el banco; погашение ~
и pago/ cancelación de la deuda

заем préstamo *m*, empréstito *m*

получить ~ obtener un empréstito; долгосрочный ~
préstamo a largo plazo; ~ под проценты préstamo
con pago de intereses; расчет по займам pago por
concepto de los préstamos; предоставить ~ otorgar/
conceder un empréstito

заказ pedido *m*, encargo *m*

авансовый ~ encargo por anticipado; крупный ~ pe-
dido importante; срочный ~ pedido urgente; ~ по
долгосрочному соглашению pedido según un con-
venio a largo plazo; аннулирование ~ a anulación/
cancelación del pedido; стоимость ~ a costo del

pedido; условия ~ a condiciones del pedido; цена ~ a precio del pedido; передать ~ субподрядчику pasar/entregar el pedido al subcontratista; принять ~ aceptar un encargo; отказаться от ~ a rechazar el pedido

заказчик (клиент) cliente *m*

запродажа venta *f*, venta anticipada, venta a futuro
~ в счет взаимных поставок venta por concepto/a cuenta de suministros mutuos; ~ на выгодных условиях venta en términos ventajosos

затраты gastos *m, pl*, costos *m, pl*
капитальные ~ gastos capitales; общие ~ gastos generales; первоначальные ~ gastos iniciales/originarios; фактические ~ gastos reales; ~ в конвертируемой валюте gastos en divisa convertible; покрывать ~ cubrir los gastos

заяв|к|а solicitud *f*

дата представления ~ и fecha de presentación de la solicitud; подавать ~ у presentar la solicitud

золото oro *m*

платежное ~ oro de pagos; рыночная стоимость ~ a precio del oro en el mercado

И

извещени|е aviso *m*, notificación *f*, comunicado *m*

арбитражное ~ aviso arbitral; ~ об отгрузке товара aviso/notificación de embarque de la mercancía; отправка ~ я envío del aviso; отправлять ~ enviar/mandar el aviso; получить ~ recibir el aviso

импорт importación *f*

~ сырья importación de materias primas; ~ товаров

широкого потребления importación de artículos de amplio consumo/de consumo masivo

импортирование см. импорт

~ научных знаний (ноу-хау) importación de los conocimientos científicos (know-how)

инвестиция inversión *f*

банковская ~ inversión bancaria; государственная ~ inversión pública/del Estado

индекс índice *m*, código *m*

банковский ~ índice bancario; прейскурантский ~ índice de lista de precios; ~ банковского текущего счета índice de la cuenta corriente bancaria

индоссамент (передаточная надпись на обороте векселя, чека и т. п., удостоверяющая переход прав по этому документу к другому лицу) endoso *m*

~ на имя ... endoso a nombre de ...; оформить ~ endosar/ formalizar el endoso

инкассо (вид банковской операции) cobro *m* (bancario)

инфляция inflación *f*

иск demanda *f*

встречный ~ contrademanda *f*; обоснованность ~ a motivación de la demanda; предъявление ~ a presentación de la demanda; отклонять ~ rechazar la demanda, предъявлять ~ presentar la demanda; удовлетворять ~ satisfacer la demanda

истец demandante *m*, peticionario *m*, demandador *m*

К

калькуляция cálculo *m*, calculación *f*

сметная ~ cálculo presupuestario; ~ курса валюты cálculo/calculación del curso de la moneda; ~

себестоимости cálculo del costo de producción
нашлединг (конечный срок) cancelación *f*
касаци/я casación *f*
подача ~ и presentación de la casación; отклонение ~ и rechazamiento de la casación; рассмотрение ~ и examen de la casación; удовлетворение ~ и satisfacción de la casación; обосновать ~ ю motivar/fundamentar la casación
каталог catálogo *m*
~ выставки catálogo de la exposición; ~ образцов товаров catálogo de muestras de mercancías; ~ фирмы catálogo de la firma
квитанци/я recibo *m*
выдавать ~ ю extender el recibo; оформить ~ ю extender el recibo/facturar; предъявить ~ ю presentar el recibo
клиент cliente *m*
клиринг (система безналичных расчетов путем зачета взаимных требований и обязательств) clearing *m*, compensación *f*
кредитование по ~ у concesión de créditos por clearing/compensación; объем платежей по ~ у volumen de pagos por compensación; производить расчеты по ~ у efectuar pagos de compensación
комиссионер comisionista *m*, corredor *m* de comisión, consignatario *m*
коммерсант comerciante *m*, hombre *m* de negocios
компания compañía *f*, sociedad *f*, empresa *f*
дочерняя ~ empresa subsidiaria; страховая ~ compañía de seguros

компенсаци/я compensación *f*
получить ~ ю от страховой компании recibir compensación de la compañía de seguros
конвенци/я convención *f*
подписывать ~ ю firmar la convención; ратифицировать ~ ю ratificar la convención
конверсия conversión *f*
конкурент competidor *m*
потенциальный ~ competidor potencial; предложения ~ ов ofertas de los competidores
конкурентоспособность capacidad *f*, competitiva, competitividad *f*
конкуренци/я competencia *f*, concurrencia *f*
жестокая ~ competencia cruel/dura; свободная ~ competencia libre; выдерживать ~ ю resistir la competencia
консигнант (владелец товара, продаваемого за границу через посредника/комиссионера) consignador *m*
консигнатор см. комиссионер
консигнаци/я (форма комиссионной продажи товаров) consignación *f*
продавать на условиях ~ и vender en las condiciones de consignación
консорциум consorcio *m*
вступать в ~ ingresar en el consorcio; выходить из ~ а retirarse/salir del consorcio; исключать из ~ а expulsar del consorcio; образовать ~ formar el consorcio
контракт contrato *m*
аннулировать ~ anular/cancelar el contrato; заключать ~ concluir/concertar/celebrar el contrato;

подписывать ~ firmar el contrato; делать оговорку в ~ e incluir una cláusula/hacer una reserva en el contrato; долгосрочный ~ contrato a largo plazo; краткосрочный ~ contrato a corto plazo; нарушение ~ a violación del contrato; подготовка ~ a preparación del contrato; проект ~ a proyecto del contrato; срок действия ~ a período de validez/plazo de vigencia del contrato; условия ~ a condiciones del contrato; дополнение к ~ y suplemento del contrato; приложение к ~ y anexo al contrato; примечание к ~ y nota/aclaración al contrato

конъюнктура *coyuntura f*, situación en el mercado

рыночная ~ coyuntura/situación del mercado; развитие ~ **ы** desarrollo de la coyuntura; улучшение ~ **ы** mejoramiento/mejora de la coyuntura; ухудшение ~ **ы** empeoramiento de la coyuntura; изучать ~ y estudiar la coyuntura

котировка *cotización f*

биржевая ~ cotización de la bolsa; сегодняшняя ~ cotización del día

кредит *crédito m*

банковский ~ crédito bancario; вексельный ~ crédito en letras de cambio; долгосрочный ~ crédito a largo plazo; краткосрочный ~ crédito a corto plazo; неиспользованный ~ crédito no empleado; покупка в ~ compra a crédito/a préstamo, продажа в ~ venta a crédito/a préstamo; в счет ~ a a cuenta del crédito; погашение ~ a amortización/cancelación del crédito; срок ~ a plazo del crédito; представлять ~ conceder/otorgar el crédito, пролонгировать ~ prolongar/alargar el crédito

кредитная/кредитный *crediticio/a adj*

~ сделка/операция *operación de crédito*; ~ контроль *control crediticio*

кредитовани *e concesión f del crédito*

порядок ~ **я** *orden/procedimiento de concesión de créditos*; осуществлять ~ *conceder/facilitar créditos*

кредитор *prestamista m, acreedor m*

кредитоспособность *capacidad f de crédito*

кризис *crisis f*

валютный ~ *crisis monetaria/de divisa*; денежный ~ *crisis de dinero*; финансовый ~ *crisis financiera*; экономический ~ *crisis económica*

курс *cotización f, curso m, tipo m de cambio*

валютный ~ *cotización/tipo de cambio de la moneda*; обменный ~ *curso de cambio*; официальный ~ *cotización oficial*; ~ ценных бумаг *cotización de títulos/de valores*; ~ на день платежа *cotización del día de pago*; падение ~ *a caída de la moneda*; повышение ~ *a alza/ascenso de la moneda*; понижение ~ *a descenso de la moneda*; играть на повышении (понижении) ~ *a jugar al alza (a la baja)*

куртаж (*вознаграждение маклеру за посредничество при совершении биржевой сделки*) *corretaje f, correturía f*

требуемый маклером ~ *corretaje solicitado por el corretor*; указанный в договоре ~ *corretaje indicado en el contrato*; стоимость ~ *a valor/costo del corretaje*

Л

лицензи *я licencia f*

~ на сбыт *licencia de ventas*; покупка (продажа) ~

и compra (venta) de licencia; стоимость ~ и valor de la licencia

лицо persona *f*

официальное ~ persona oficial; юридическое ~ persona jurídica; третье ~ tercero *m*; участие в сделке третьего ~ a participación del tercero en una transacción

М

марка marca *f*

фирменная/фабричная ~ marca de fábrica/comercial; торговая ~ marca comercial

маркетинг marketing *m*, mercadeo *m*, compraventa *f*, mercadología *f*

анализ ~ a análisis del marketing; работа в области ~ a actividad en la esfera de marketing; консультация по ~ y consulta sobre el marketing; специалист по ~ y especialista en marketing; изучать ~ estudiar el marketing

маркировка marcación *f*, marcado *m*

~ товара (груза) marcación de la mercancía (carga)

менеджер manager *m*, administrador *m*, gerente *m*, director *m*

Н

надбав|к/а (к цене) sobreprecio *m*, sobretasa *f*, recargo *m* de precio

включать ~ y в отчет cargar/poner el sobreprecio en la cuenta; размер ~ и monto del recargo

наименование denominación *f*, nombre *m*

~ товара denominación de la mercancía; ~ фирмы

nombre de la empresa; указать ~ товара indicar la denominación del artículo

накладн|ая factura *f*, guía *f* (de la carga)

оформлять ~ yю formalizar la guía; предъявлять ~ yю presentar la guía

налог impuesto *m*, tributo *m*, gravamen *m*, contribución *f*
дополнительный ~ impuesto suplementario; ~ по страхованию impuesto de seguro; размер ~ a dimensión del impuesto; облагать ~ ом gravar con impuesto; подлежать обложению ~ ом estar sometido a gravamen

напоминание (segundo) aviso *m*, carta *f* de apremio, recordatorio *m*

повторное ~ segundo aviso

нацен|к/а sobretasa *f*, recargo *m*

неплатежеспособность insolvencia *f*, incapacidad *f* de pago

неустой|к/а pena *f* (pecuniaria/contractual), multa *f*, compensación *f*

требовать уплаты ~ и exigir el pago de la compensación; установленная контрактом ~ pena estipulada en el contrato; ~ за нанесенные убытки multa por las pérdidas causadas/sufridas; ~ за просрочку платежа multa por la demora en el pago; выплачивать ~ y в виде пени pagar la multa

номенклатура nomenclatura *f*

прейскурантная ~ nomenclatura según la lista de precios; таможенная ~ nomenclatura aduanera/arancelaria; ~ образцов товаров nomenclatura de las muestras de la mercancía; ~ товарного рынка nomenclatura del mercado de bienes

ноу-хау know-how *m*

договор на передачу ~ convenio de transferencia

del know-how; контракт на передачу ~ contrato de transferencia del know-how

О

обжалование см. апелляция

овердрафт (задолженность банку) *overdraft m*

операция *operación f*

банковская ~ *operación bancaria*; валютная ~ *operación de divisas*; кредитная ~ *operación crediticia/ de crédito*; расчетная ~ *operación de contabilidad y pagos*; торговая ~ *operación comercial*; финансовая ~ *operación financiera*; ~ по купле-продаже *operación de compraventa*

оплат/а *pago m, remuneración f*

сроки ~ **ы** *plazo(s) del pago*; условие ~ **ы** *condiciones del pago*; договоренность об ~ **е** *acuerdo sobre el pago*; счет на ~ **у** *factura por pagar, factura presentada al cobro*; производить ~ **у** *efectuar el pago*; договариваться об ~ **е** *acordar el pago*

отправитель *remittente m, expedidor m*

отчисления/я *asignaciones f, pl*

договорные ~ *asignaciones contractuales*; текущие ~ *asignaciones corrientes*; ~ в адрес поставщика *asignaciones a nombre del suministrador*; ~ на доплату долга *asignaciones para el pago de la deuda*; общая сумма ~ **й** *el total de las asignaciones*

оферта (предложение) *oferta f*

оценк/а *evaluación f, valoración f*

страховая ~ *valoración de seguro*; ~ качества товара *evaluación de la calidad del producto*; ~ стоимости сделки *evaluación del costo de la transacción*; производить ~ **у** *evaluar, valorar*

П

паритет (соотношение между денежными единицами различных стран либо по количеству золота, либо по их покупательной силе) *paridad f*

валютный ~ *paridad monetaria/de divisas*; золотой ~ *paridad de oro*; монетный ~ *paridad monetaria*

пен/я *multa f*

брать ~ **ю** *cobrar multa*

пересчет *recálculo m, recuento m*

~ валюты *recálculo/recuento de la moneda*

платеж *pago m, desembolso m*

авансовый ~ *pago por adelantado*; наличный ~ *pago al contado/en efectivo*; наложенный ~ *pago contra reembolso*; просроченный ~ *pago vencido*; в счет ~ **а** *por cuenta del pago*; гарантия ~ **а** *garantía del pago*; ~ в рассрочку *pago a plazos*; срок ~ **а** *plazo/ fecha del pago*; отсрочка ~ **ей** *prórroga/ aplazamiento de los pagos*

плательщик *pagador m*

погашени/е *amortización f, cancelación f*

досрочное ~ *amortización anticipada/antes del plazo fijado*; ~ долга *amortización de la deuda*; ~ задолженности *amortización del endeudamiento*; просрочка ~ **я** *demora en la amortización*

подряд *contrata f*

торги на ~ *licitación de la contrata*; форма платежа на ~ *forma del pago según la contrata*; выполнять ~ *ejecutar la contrata*

подрядчик *contratista m*

покупатель *comprador m, cliente m*

поручени/е *orden f, encomienda f*

платежное, денежное ~ *orden de pago*; банковское

~ orden bancaria; оформление ~ я formalización de la orden; выплата по ~ ю pago a la orden

посредник см. брокер

постав|к/а suministro *m*, abastecimiento *m*, entrega *f*

взаимные ~ и suministros mutuos; обязательные ~ и suministros obligatorios; график ~ ок gráfico de entregas; задержка в ~ е retraso en la entrega, demora en el suministro; объем ~ ок volumen/monto de las entregas; срок ~ и plazo del suministro; срыв срока ~ и frustración del plazo de suministro; изменять срок ~ и cambiar el plazo de suministro; договариваться о ~ ах acordar los suministros

поставщик suministrador *m*, abastecedor *m*, proveedor *m*

пошлин/а derechos *m*, *pl*, arancel(es) *m*

платить ~ ы pagar derechos; таможенная ~ derechos de aduana

представител|ь representante *m*

торговый ~ representante comercial/de comercio; вести переговоры с ~ ем sostener conversaciones con el representante

предупреждение aviso *m*, advertencia *f*

прейскурант lista *f* de precios, boletín *m* de precios

~ на потребительские товары lista de precios para los bienes de consume; оплата по ~ у pago conforme a/según la lista de precios; производить расчеты в соответствии с ~ ом efectuar los pagos conforme/según la lista de precios

претензи/я pretensión *f*, reclamación *f*, queja *f*, reclamo *m*

законная ~ pretensión legítima; необоснованная ~ pretensión sin fundamento/injustificada; предъявлять ~ ю presentar la reclamación; признавать ~ ю

reconocer la pretensión; удовлетворять ~ satisfacer la reclamación

прибыл|ь ganancia *f*, beneficio *m*

участие в ~ и participación en las ganancias; валовая ~ ganancia global/bruta; добавочная ~ ganancia adicional/extraordinaria; средняя ~ ganancia media; чистая ~ ganancia neta/pura; извлекать ~ extraer/obtener ganancia; приносить ~ rendir/dar beneficio/ganancia; распределять ~ distribuir la ganancia

продавец vendedor *m*

продажа venta *f*

~ оптом venta al por mayor; ~ в розницу venta al por menor; ~ в рассрочку venta a plazo(s); ~ в кредит venta a crédito (a plazos); ~ с торгов subasta pública

процент interés *m*

рыночная норма ~ a tasa de interés de mercado; ~ годовых intereses anuales; ~ ы за пользование кредитом intereses por el uso del crédito

Р

распис|к/а recibo *m*, vale *m*, pagaré *m*

сохранная ~ recibo a conservar; ~ в получении платежа recibo para obtener el pago; под ~ у bajo recibo (firma); дать ~ у dar recibo

рассроч|к/а pago *m* a plazos, prórrogas *f*, *pl* en el pago

продажа в ~ у и venta a plazos; ~ платежей aplazamiento/prórroga de los pagos; предоставить ~ у платежей conceder prórroga para los pagos

расходы gastos *m*, *pl*

комиссионные ~ gastos de comisiones; накладные

~ gastos accesorios (generales); таможенные ~ gastos de aduana; включая ~ incluyendo los gastos; совместные ~ gastos conjuntos; возмещать ~ recompensar/reponer gastos; нести ~ tener/ sufrir gastos

расцен|к/а tarifa *f*, precio *m*

существующие ~ и tarifas existentes

расчет(ы) pago *m*, liquidación *f* de cuentas

за наличный ~ por pago al contado/en efectivo; осуществлять/ производить ~ efectuar/realizar los pagos

реклама publicidad *f*, propaganda *f*

~ потребительских товаров publicidad de artículos de consumo; стоимость ~ **ы** costo/valor de la publicidad/propaganda

рекламировать hacer publicidad, efectuar propaganda

ремитент см. отправитель

рентабельность/ь rentabilidad *f*

высокая ~ rentabilidad alta; низкая ~ rentabilidad baja/insuficiente; ~ продажи rentabilidad de la venta; повышение ~ и elevación/aumento de la rentabilidad; снижение ~ и descenso/ reducción/caída de la rentabilidad; рассчитывать ~ calcular la rentabilidad

рын|ок(ки) mercado *m*

внешний ~ mercado externo/ exterior; внутренний ~ mercado interno/ interior; свободный ~ mercado libre; конъюнктура товарного ~ **ка** coyuntura del mercado de bienes; потребности ~ **ка** necesidades/ exigencias del mercado; стабилизация ~ **ка** estabilización del mercado; ~ сырья mercado de materias primas; ~ сбыта mercado de venta/ de distribución

С

сальдо saldo *m*, balance *in*

активное ~ saldo activo/ favorable/ positivo; дебетовое ~ saldo débito/ pasivo/ negativo

самокупаемость/ь (auto) rentabilidad *f*, autogestión *f* financiera

полная ~ autogestión financiera completa; ~ совместного предприятия autogestión financiera de la empresa mixta; оборотные средства ~ и medios circulantes de la autogestión financiera; принцип ~ и principio de autogestión financiera; переходить на ~ pasar a la autogestión financiera; функционировать на условиях ~ и funcionar a base de la autogestión financiera

самофинансировани/е autofinanciamiento *m*, autofinanciación *f*

полное ~ autofinanciamiento completo; частичное ~ autofinanciamiento parcial; действовать по принципу ~ **я** funcionar según el principio del autofinanciamiento

сбор(ы) derecho(s) *m, pl*, gravamen (es) *m, pl*, tributo (s) *m, pl* recaudación(es) *f*, ingreso(s) *m, pl*

страховой ~ recaudación de seguro; взимать ~ recaudar/ percibir derechos; оплачивать/ платить ~ pagar/ abonar derechos

сбыт venta *f*, mercadeo *m*, comercialización *f*

сдел|к/а transacción *f*, negociación *f*, operación *f*, negocio *m*

бартерная ~ transacción bárter; выгодная ~ transacción/ operación ventajosa; невыгодная ~ transacción desfavorable; биржевая ~ operación bursatil; торговая ~ transacción comercial; ~ на

закупку оборудования *transacción para la compra de equipo*; аннулировать ~ и *cancelar/anular la transacción*; заключать ~ и *concluir/concertar la transacción*; совершать ~ и *celebrar la transacción*

сертификат *certificado m*

страховой ~ *certificado de seguro*; ~ о качестве товара *certificado de calidad de la mercancía*; ~ о происхождении товара *certificado de origen de la mercancía*; выдавать ~ *expedir/entregar/emitir el certificado*; оформлять ~ *formalizar el certificado*

скид|к|а *descuento m, rebaja f*

продавать со ~ ой *vender con descuento*; размер ~ и monto del *descuento*; дополнительная ~ *descuento extra/adicional*; предоставлять ~ и *conceder el descuento/la rebaja*; требовать ~ и *reclamar el descuento*; договариваться о ~ е *discutir/acordar el descuento*; соглашаться на ~ и *aceptar el descuento*

смет|а *cálculo m de cuentas, presupuesto m*

~ расходов *presupuesto de gastos*; составлять ~ и *confeccionar el presupuesto*; превышать ~ и *subrepasar el presupuesto*

собственность *propiedad f*

государственная ~ *propiedad estatal*; частная ~ *propiedad privada*

спецификаци|я *especificación f*

соответствовать ~ и *corresponder a la especificación*

спрос *demanda f*

пользоваться ~ ом *gozar de gran demanda*; стимулировать ~ *estimular la demanda*

ссуд|а *préstamo m, crédito m*

банковская ~ *prestamo/crédito bancario*; долгосрочная ~ *préstamo a largo plazo*; краткосрочная

~ *préstamo a corto plazo*; погашать ~ и *amortizar/pagar el préstamo*; получать ~ и *recibir/obtener préstamo*; предоставлять ~ и *conceder préstamo*

стоимость *costo m, valor m*

высокая ~ *alto costo/valor*; договорная ~ *costo contractual/convenido*; конечная ~ *valor final/definitivo*; общая ~ *valor bruto/total*; оптовая ~ *costo al por mayor/mayorista*; полная ~ *costo total/completo*; ~ изделия *costo del artículo*; ~ товара *valor de la mercancía*; определять ~ *determinar/estimar el valor*

сумм|а *suma f, monto m, importe m*

общая ~ *suma total/completa*; monto *total*; уплаченная ~ *importe pagado*; в счет причитающейся ~ ы *a cuenta del importe correspondiente*; ~ счета *suma de la cuenta*; страховая ~ *suma/monto del seguro*

счет *cuenta f, factura f*

банковский ~ *cuenta bancaria*; вид ~ а *tipo de cuenta*; зачисление суммы на ~ *puesta/ingreso en la cuenta de un importe*; закрывать ~ *liquidar/cerrar la cuenta*; изымать/брать сумму со ~ а *retirar el importe de la cuenta*

Т

таможн|я *aduana f*

досмотр на ~ е *control aduanero*; производить досмотр на ~ е *llevar a cabo la inspección aduanera*

тариф *tarifa f, tasa f*

льготный ~ *tarifa ventajosa/reducida/preferencial*; максимальный ~ *tarifa máxima*; минимальный ~ *tarifa mínima*

товар (ы) mercancía (s) *f, pl*, mercadería *f*, producto(s) *m, pl*, artículo(s) *m, pl*

бракованный ~ mercancía defectuosa; потребительские ~ **ы** artículos de consumo; качество ~ **а** calidad de mercancías; стоимость ~ **а** costo de mercancía; забраковать ~ rechazar mercancías; импортировать ~ importar mercancías, экспортировать ~ exportar mercancías

товарный знак см. марка

рекламный ~ marca de publicidad; ~ фирмы marca de la firma

товарооборот circulación *f* de mercancías, giro *m* comercial

увеличить ~ aumentar el giro comercial

торговец comerciante *m*, negociante *m*

оптовый ~ comerciante mayorista; розничный ~ comerciante minorista (menorista — Am. Lat.)

тратт/а (переводный вексель) giro *m* (bancario), letra *f* transferible (de cambio)

торговая ~ letra transferible comercial; финансовая ~ letra transferible financiera; банковская ~ giro bancario/letra transferible bancaria; вид ~ **ы** tipo de letra transferible; срок действия ~ **ы** plazo de validez de la letra transferible; опротестовать ~ **у** protestar la letra transferible; передавать ~ **у** другому лицу transferir la letra/el giro a otra persona; предоставлять кредит в форме ~ **ы** conceder crédito en forma de letra transferible

У

убыт|ок(ки) (ущерб) pérdida(s) *f, pl*, daño(s) *m, pl*, perjuicio(s) *m, pl*

большой ~ gran pérdida; возмещать ~ indemnizar/compensar/cubrir pérdidas; приносить/нести ~ **ки** sufrir/soportar pérdidas, причинять ~ causar/ocasionar pérdidas (daños); нести ответственность за причиненные ~ **ки** ser responsable de las pérdidas causadas; требовать возмещения понесенных ~ **ков** reclamar la compensación de las pérdidas sufridas

уведомление см. авизо

уведомлять (о получении письма) acusar recibo (de una carta)

упаков|к/а empaque *m*, embalaje *m*, empaquetamiento *m*
жесткая ~ embalaje duro/rígido; мягкая ~ embalaje blando; маркировать ~ **у** marcar el embalaje; повреждать ~ **у** dañar/ deteriorar el embalaje

уступ|к/а concesión *f*, compromiso *m*, descuento *m*

взаимные ~ **и** concesiones mutuas/recíprocas; идти на ~ **и** hacer concesiones/ir al compromiso

уступка (в цене) см. скидка

уцен|к/а reducción *f* del precio

~ товара reducción del precio de la mercancía; определять размер ~ **и** determinar el monto de la reducción del precio; требование об ~ **е** reclamación/solicitud de la reducción del precio

ущерб см. убыт|ок(ки)

Ф

фактур/а (счет, выписываемый продавцом на имя покупателя) factura *f*

выписывать/выдавать ~ **у** extender la factura, facturar; предъявить ~ **у** presentar la factura

филиал sucursal *f*

финансирование *f* financiación *f*, financiamiento *m*

государственное ~ financiación estatal/pública; частное ~ financiación privada; ~ закупок financiación de las compras; ~ производства товаров financiación de la producción de la mercancía; определять объем ~ *я* determinar el volumen de la financiación

фирма *a* empresa *f*, firma *f*, casa *f* (comercial)

брокерская ~ firma corredora; дочерняя ~ firma filial/sucursal; оптовая ~ firma mayorista; посредническая ~ firma intermediaria; солидная ~ firma sólida/fiable/seria; специализированная ~ firma especializada; торговая ~ firma comercial; частная ~ firma privada; товарооборот ~ *ы* intercambio comercial de la firma; предоставлять ~ *е* кредит conceder crédito a la firma; предъявлять ~ *е* иск presentar demanda/reclamación a la firma; подписывать контракт с ~ *ой* firmar el contrato con la empresa; сотрудничать с ~ *ой* colaborar/negociar con la firma; ~ имеет хорошую репутацию la empresa goza de buena reputación/tiene buenas referencias

фонд(ы) fondo(s) *m, pl*

банковские ~ fondos bancarios; кредитные ~ fondos crediticios; ~ капиталовложений fondo para inversiones básicas; ~ погашения задолженности fondo para amortizar la deuda, инвестировать ~ invertir los fondos

франшиз/а (убыток, не покрываемый страховщиком) franquicia *f*

определять процент ~ *ы* determinar el porcentaje

de la franquicia; включать ~ *у* в страховой полис incluir la cláusula sobre la franquicia en la póliza de seguro

фрахт (плата за перевозку груза; отдача внаем транспортных средств, чаще всего судна) flete *m*
морской ~ flete marítimo; речной ~ flete fluvial; воздушный ~ flete aéreo

Х

хозрасчет autogestión *f* financiera

переходить на ~ pasar a la autogestión financiera

Ц

цен/а precio *m*

высокая ~ precio elevado/alto; низкая ~ precio bajo; договорная ~ precio de contrato/acordado; завышенная ~ precio exagerado; ~ заниженная precio reducido; максимальная ~ precio máximo; минимальная ~ precio mínimo; окончательная ~ precio definitivo/último; оптовая ~ precio al por mayor/mayorista; ориентировочная ~ precio de orientación; поштучная ~ precio por pieza/al detalle; прейскурантная ~ precio de catálogo/de lista; продажная ~ precio de venta; розничная ~ precio al por menor/minorista; рыночная ~ precio de mercado; умеренная ~ precio moderado/razonable/módico; условная ~ precio condicional; калькуляция ~ *ы* cálculo del precio; определение ~ *ы* definición del precio; пересмотр ~ *ы* revisión del precio; повышение ~ *ы* alza/aumento del precio; покупать по ~ *е* comprar/adquirir al precio de; рост цен crecimiento

to/aumento de precios; ~ за штуку precio por pieza/unidad; договариваться о ~ e negociar sobre el precio/ponerse de acuerdo sobre el precio; назначать ~ y designar/fijar/cotizar el precio; пересматривать ~ y revisar/genegociar el precio; покупать по ~ e comprar por el precio; предлагать ~ y ofrecer el precio; снижать ~ y reducir el precio

ценообразование *e formación f de precios*

политика в области ~ я política en el terreno de la formación de precios

ценные бумаги *valores m, pl, títulos m, pl, acción(es) f, pl*
заложенные/отданные под залог ~ títulos hipotecados/en caución; котирующиеся ~ títulos que se cotizan/cotizables; ~ банка títulos/valores bancarios; ~ для кредитования títulos/valores para créditos; закладывать ~ hipotecar/empeñar títulos/valores; вкладывать средства в ~ invertir fondos en valores/títulos; передавать ~ другому лицу transmitir/ceder títulos/valores a otra persona

Ч

чартер (договор между судовладельцем и нанимателем)
fletamento m

подписывать ~ firmar el contrato de fletamento

чек *cheque m*

~ на имя cheque a nombre de...; ~ на предъявителя cheque al portador; выдавать ~ extender el cheque; выписывать ~ librar el cheque; оплачивать ~ pagar el cheque; гарантировать оплату по ~ y garantizar el pago del cheque

Ш

штраф *multa f, pena f*

максимальная сумма ~ a monto máximo de la multa; минимальная сумма ~ a suma mínima de la multa; размеры ~ a monto de la multa; срок уплаты ~ a plazo del pago de la multa; требование уплаты ~ a reclamación del pago de la multa; уплата ~ a pago de la multa; начислять ~ calcular/imponer la multa; оплачивать ~ pagar/abonar la multa; погашать ~ amortizar la multa

Э

экспертиза *peritaje m, inspección f*

заключение ~ **ы** conclusión/dictamen del peritaje; результат ~ **ы** resultado del peritaje; производить ~ y realizar/ejecutar el peritaje; проходить ~ y pasar el peritaje, someterse al peritaje; составлять акт ~ **ы** redactar el acta del peritaje; направлять продукты на ~ y enviar/someter productos al peritaje

экспорт *exportación f*

номенклатура товаров ~ a nomenclatura de productos exportables; объем ~ a volumen de la exportación; расчеты по ~ y cálculos/pagos por concepto de las exportaciones; расширять ~ ampliar/diversificar la exportación; сокращать ~ reducir/limitar la exportación; увеличивать ~ товаров aumentar la exportación de mercancías

эмбарго *embargo m*

налагать ~ imponer el embargo/embargar; снимать ~ quitar/levantar el embargo

Я

ярмарк/а feria f

выставка ~ feria exposición; ежегодная ~ feria anual; книжная ~ feria del libro; международная ~ feria internacional; традиционная ~ feria tradicional; ~ товаров широкого потребления feria de artículos de amplio consumo; ~ сельскохозяйственной продукции feria de productos agrarios/del agro; сроки проведения ~ и días/plazo de celebración de la feria; организаторы ~ и organizadores/patrocinadores de la feria; участники ~ и participantes de la feria; заявка на участие в ~ e solicitud de participación en la feria; переговоры на ~ e conversaciones/tratos comerciales en la feria; открывать ~ y abrir/inaugurar la feria; заключать сделку на ~ e concertar/celebrar una transacción en la feria; оформлять участие в ~ e formalizar la participación en la feria; принимать участие в ~ e tomar parte en la feria.

II LAS ABREVIATURAS MAS USUALES EN LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL

A

a. As. arroba (s)	арроба (мера веса = 11,5 кг)
acc. acción	акция
a/o a cuenta	за счет, в счет, на счет
admor. administrador	администратор, управляющий
/c. cuenta	в пользу
afmo. afectísimo	уважаемый
afto. servidor afecto servidor	уважающий Вас
a.m. ante meridiem	до полудня
a.m.cta. a mi cuenta	за/на мой счет
A/S asunto de servicio	служебное поручение
ap. aparte	отдельно, отдельно
apble apreciable	уважаемый
Apdo. (apdo) apartado (postal, de correos)	абонементный почтовый ящик, почтовое отделение
Apto. apartamento	квартира
Atto, servidor, atento servidor	с уважением, уважающий Вас
Av. (Avda) Avenida	проспект

B

B., b.. Bco. Banco	банк
B.A. Banco Agrícola	Сельскохозяйственный банк

barr., bri., barril	бочка, баррель
b/, botella	бутылка, баллон
bro., Bto., bruto	брутто, валовой, суммарный

C

c. cargo; cuenta	груз, вес, счет
ca. casa	торговый дом, фирма
cc. con copia	в двух (или нескольких) эк-земплярах
c/c cuenta corriente	текущий счет
cent., cs., ctvs. céntimo(s)	сентаво (денежная единица в ряде стран Латинской Америки)
cf., conf. confirma	подтверждает
CIA, Cía., co., comp. compañía	компания, фирма
c/n cuenta nueva	новый счет
Cta., cta. cuenta	счет
cta/a. cuenta abierta, cuenta anterior	открытый счет, предыду-щий счет
cta/c., cta/cte. cuenta corriente	текущий счет
cto. contrato	контракт
c/u. cada uno (una)	каждый (ая)

Ch

ch. cheque	чек
------------	-----

D

dls., USD dólares	доллары
dna., Doc., doc., docena	дюжина
d/f, d.f., dfa... días fecha	через... дней от сего числа

dpto. departamento	департамент, управление
Dtr. director	директор

E

E/, e/efecto	вексель; ценная бумага
efvo. efectivo	наличный
E.P.M. en propia mano	лично в руки

F

F. ca, fab., fábrica	завод, фабрика
frs. francos	франки (валюта)

G

g. gramo	грамм
G/, g/, g. giro	перевод, тратта
Gte., gnte., gte, gerente	управляющий
G.P. giro postal	почтовый перевод
gts. gastos	расходы

H

H., hs., hrs., hora(s)	час(ов)
------------------------	---------

I

I.N.C., Inc. Incorporada	филиал основной компании
I.R.P.F. impuesto sobre la ren- ta de personas físicas	подходный налог
jgo. juego	набор, гарнитур

L

L. I. litro	литр
lb(s). libra(s)	фунт(ов)
Ltda. LTDA. (de responsabilidad limitada)	фирма с ограниченной ответственностью

M

m. metro	метр
M.N., moneda nacional	национальная валюта
m/c mi cargo	мой груз
m/c mi casa	моя фирма
m/c mi cuenta	на мой счет
M/Cte moneda contante	наличными деньгами
m/l mi letra (de cambio).	мой вексель

N

Nº., Núm., No. número	номер
n..., ntro. ... nuestro ...	наш ...
N S, M.N. (moneda nacional)	в национальной валюте

P

p. m. post meridiem	время суток с 12 до 24.00
P. D. post data	постскрипtum
P.S. post scriptum	постскрипtum
p. s. por sustitución	за..., вместо..., замещающий (ответственное лицо)
P. V. P. precio de venta al público	розничная цена (на потребительские товары)
Pta p.ta peseta	песета

R

Rbí. recibí	квитанция, расписка в получении
R. S. V. P. (réspondez s'il vous plait) se ruega confirmación	просьба ответить

S

S, S peso, dólar, fuertes	песо (монета в ряде стран Латинской Америки); доллар
S.A. Sociedad Anónima	Акционерное общество
s/c. S. C. su casa	ваша фирма
Sec., Sc. sección	секция, отделение
S. en C. sociedad en comandita	коммандитное товарищество, товарищество на вере
S.L., Soc., Ltd. Sociedad Limitada	Акционерное общество с ограниченной ответственностью
s/c su cuenta	ваш счет
S.G.N.R. sin garantía ni responsabilidad	без гарантии
s/n sin número	без номера
s/l su letra	ваш вексель
S/fra su factura	ваш счет (на посылаемые товары), ваша накладная (на отпущенные товары и т. п.)
Sr. señor	сеньор, господин
Sra. señora	сеньора, госпожа
Sres. señores	сеньоры, господа
S.S.S. su seguro servidor	с уважением (Ваш верный слуга)

T

T. tonelada	тонна
Telef. teléfono	телефон
T.V.A. tasa sobre el valor añadido	налог на добавленную стоимость

V

Vto. Bno. V°. B°. visto bueno	положительная виза на документе: «Утверждаю»
-------------------------------	--

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
-----------------------	---

Р а з д е л п е р в ы й КОММЕРЧЕСКАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ И КОНТРАКТ

I. Оформление коммерческого письма	8
1. Как надо писать коммерческое письмо, чтобы оно произвело благоприятное воздействие на получателя	8
2. Расположение текста коммерческого письма	10
3. Составные части коммерческого письма	11
II. Классификация коммерческих писем и их образцы	21
1. Письмо-запрос; ответ на запрос	21
2. Письмо-сообщение о денежном переводе; ответ	29
3. Письмо-просьба	34
а) Письмо-просьба о коммерческой информации (о финансовой и моральной надежности клиента)	41
б) Анкета (приложение к одному из текстов «письмо-просьба»)	47
4. Письмо-сообщение (информация).	53
а) Письмо-информация внутреннего пользования	61
5. Письмо-напоминание о погашении задолженности	63
6. Письмо-реклама	71
7. Письмо-приглашение	76
8. Письмо-рекламация; ответ на рекламацию	78
III. Оформление контракта	84

Р а з д е л в т о р о й ДИАЛОГИ

I. Прямые диалоги	92
II. Диалоги по телефону	106
III. Список наиболее распространенных телефонных реплик	112

Раздел третий
СЛОВАРНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

I. Краткий русско-испанский словарь коммерческих терминов и их словосочетаемости	119
II. Список наиболее употребительных аббревиатур в коммерческой корреспонденции	149

SUMARIO

Prefacio	5
--------------------	---

Primera parte

LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL Y EL CONTRATO

I. Presentación de la carta comercial	8
1. Requisitos indispensables para que la correspondencia sea eficaz	8
2. Disposición del texto en la carta comercial	10
3. Partes integrantes de la carta comercial	11
II. Clasificación de las cartas comerciales y sus diferentes modelos	21
1. Cartas de pedido; respuestas al pedido	21
2. Cartas de remesa; respuestas	29
3. Cartas de solicitud	34
a) Cartas de solicitud de información comercial (sobre la solidez financiera y moral del cliente)	41
b) Currículum vitae (adjunto a una carta de solicitud)	47
4. Cartas circulares	53
a) Memorandos	61
5. Cartas de cobranza	63
6. Cartas de venta (de propaganda)	71
7. Cartas de invitación	76
8. Cartas de reclamación (de reclamo); respuestas al reclamo; ajuste	78
III. Documentación contractual	84
1. Estructura general del contrato	84
2. Contratos de compraventa	84
3. Contratos de permuta	89

Segunda parte
DIALOGOS

I. Diálogos directos	92
II. Diálogos por teléfono	106

III. Lista de las réplicas telefónicas más usuales 112

Tercera parte

MATERIALES LEXICOGRAFICOS

I. Breve diccionario ruso-español de términos y giros comerciales . . . 119

II. Lista de las abreviaturas más usuales en la correspondencia
comercial 149

Фирсова Наталья Михайловна

**Испанский язык
для бизнесменов**

Обложка М.В.Вишневский
Верстка Е.А.Вишневская
Корректор О.К.Мельник

Издательский Дом «Муравей-Гайд»

Тел./факс: (095) 482-0958

Для корреспонденции: 103911, Москва, ул. Моховая, д. 11.
ИСАА при МГУ, Отдел координации
издательской деятельности, к. 173

E-mail: phmuravei@mtu-net.ru

Интернет: www.muravei.webzone.ru

ЛР № 066420 от 19.03.99 г.

Сдано в набор 12.02.99. Подписано в печать 09.03.99.

Формат 60x90 1/16. Печать офсетная.

Гарнитура "Таймс". Усл. печ. л. 11,0.

Тираж 3000 экз. Заказ 282.

Отпечатано с готовых диапозитивов
в ООО "Типография ИПО профсоюзов
Профиздат", 109044, Москва, Крутицкий вал, 18.
ПД № 00180 от 29.11.99 г.