



**INSTITUTO NACIONAL EXPERIMENTAL DE EDUCACIÓN BÁSICA CON ORIENTACIÓN
OCUPACIONAL E INDUSTRIAL "PEM. DANIEL ADÁN GARCÍA BARRIOS"
CHICHICASTENANGO**

**CURSO: CORRESPONDENCIA COMERCIAL
GRADO: PRIMEROBÁSICO SECCIONES "A, B, C, D, E"
P.E.M. Imelda Petronila Morales de Velásquez**

TEMA GENERAL: CORRESPONDENCIA COMERCIAL

Fecha de entrega: Cuando se reinicien nuevamente las clases

TEMA: CARTAS COMERCIALES

Características

- La carta comercial sirve como medio de comunicación entre dos empresas comerciales o bien entre una empresa y un particular, o viceversa. Su contenido suele ser formal, oficial y, en muchos casos, confidencial.
- La actividad comercial es muy variada, por ello existen varios tipos de cartas comerciales.
- A diferencia de las cartas personales, las cartas comerciales poseen un esquema más rígido, un tono más objetivo, y deben ir siempre mecanografiadas.
- Las cartas comerciales siguen ciertos requisitos en cuanto a la presentación, ya que esta es tan importante como su contenido. Se suele utilizar papel de tamaño carta en color blanco y la distribución del texto y de los márgenes debe ser clara.
- En general, las cartas comerciales incluyen una introducción, una comunicación y un cierre.

Tipos de cartas comerciales

- ✓ Los más importantes son:
- ✓ de pedido.
- ✓ de reclamo.
- ✓ solicitud de precios
- ✓ cotización
- ✓ Envió
- ✓ de oferta
- ✓ circular
- ✓ Solicitud de empleo
- ✓ Renuncia
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ de solicitud de información o de publicidad.

Carta de pedido

Una carta de pedido tiene como objeto solicitar el envío de algún producto que se pretende adquirir. En la mayor parte de las ocasiones, estas peticiones surgen como consecuencia de anteriores cartas de oferta o de información a través de las cuales las empresas dan a conocer sus productos. En estos casos, los clientes tienen la información necesaria sobre los precios y las características de los artículos demandados.

Información que contiene

- Mercancía que se solicita. Es conveniente precisar todo lo necesario sobre el producto (clase, tamaño, precio...) y nombrar los artículos según la denominación de los catálogos o los muestrarios recibidos. Se debe señalar exactamente el número de productos que solicitamos.
- Forma y condiciones de pago. Al realizar el pedido, se debe indicar la forma de pago elegida. La mayoría de las empresas establecen las condiciones de pago más adecuadas, así como las posibles formas de financiación.
- Plazo de entrega. Si se desea que la entrega de la mercancía se produzca en una fecha concreta, hemos de señalarlo en la carta.
- Dirección. Debemos incluir la dirección completa a la que ha de efectuarse el envío.
- Forma de transporte. En ocasiones, se especifica cómo se desea que se realice el transporte de la mercancía que se solicita y quién correrá con los gastos de envío.

- Después de enviar una carta de pedido generalmente nos llegará una carta de remisión en la que se comunica a la persona que ha hecho el pedido que este ha sido efectuado. En esa carta se alude normalmente a los detalles del despacho de las mercancías o de los documentos que se envíen.
- También es corriente enviar una última carta de recepción en la que se confirma el recibimiento de las mercancías solicitadas en un primer momento en perfectas condiciones, se devuelven documentos firmados, etc.

MODELO



C/ Salamanca, 91
05002 Ávila

Ávila, 2 de mayo de 2005

SANEAMIENTOS ORTIZ
C/ Santa Engracia, 9
40001 Segovia

n/ref.: PED. / 7 - 05

Estimados señores:

Por medio de esta carta les hacemos llegar el siguiente pedido, con los artículos que a continuación detallamos:

10 mamparas de baño, modelo IGLÚ
12 conjuntos modulares, modelo ICEBERG
12 cabinas de hidromasaje y sauna, modelo FIORDO

Los artículos solicitados, así como sus características y precios, aparecen en el catálogo anexo a la carta de información remitida por su empresa el pasado 23 de marzo.

Deseamos que envíen el pedido dentro del plazo de entrega acostumbrado a nuestros almacenes de la calle del Progreso, número 16. En caso de que no dispongan de existencias para realizar el envío en este plazo, les agradeceríamos que nos lo hicieran saber lo antes posible.

Como en ocasiones anteriores, les abonaremos el pedido por transferencia bancaria en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de recepción de la factura. Si tuvieran algún inconveniente con respecto a esta forma de pago, les rogamos que nos lo comuniquen para proponerles otra modalidad.

Atentamente les saluda,

MULTICONFORT



Eugenio Andújar Márquez
Director del Departamento Comercial

Carta de Reclamo

Esta carta surge cuando al revisar el pedido que hemos solicitado, observamos que el mismo no ha seguido las instrucciones de embalaje, la mercadería está deteriorada, incompleta o cambiada, de tal forma es necesario hacer un reclamo en forma inmediata y sin faltar a las reglas de cortesía, aunque el error haya causado molestias, ya que lo que se pretende es resolver nuestra situación.

Es necesario anotar lo siguiente: referencia del envío, número y fecha de la factura

Explicar en que consistió el error e indicar la forma en que se desea sea enmendado el error.

Una carta de reclamación tiene como objeto exponer una queja y solicitar la solución que se considere más adecuada. Las cartas de reclamación son comunicaciones que se envían dentro de ámbitos de compraventa, en las que, normalmente, los compradores señalan que las mercancías adquiridas no se corresponden a lo pedido o a lo cotizado.

Aspectos a cuidar

- ❖ Redacción. La carta ha de ser clara y detallada. Se debe señalar exactamente cuál es nuestra queja y aportar todos los argumentos que la justifiquen.
- ❖ Tono. Debe ser firme, pero cortés; incluso cuando sepamos que tenemos razones suficientes para reclamar, utilizaremos un lenguaje respetuoso.
- ❖ Motivos. La mayor parte de las cartas de reclamación se refiere a alguno de estos tres aspectos:

- Reclamaciones sobre artículos. Se deben a deficiencias de calidad, al envío de productos distintos de los solicitados o al mal estado o deterioro tras el envío de alguno de los artículos demandados.
 - Reclamaciones sobre cantidades. Se producen cuando se observan diferencias entre las cantidades solicitadas y las recibidas. En estos casos, la cantidad reclamada debe quedar reflejada claramente, tanto en números como en letras.
 - Reclamaciones sobre precios. Suelen producirse debido a una suma errónea, al aumento de precios sin previo aviso, a la incorrecta aplicación del IVA... Al igual que en el caso de las reclamaciones sobre cantidades, la cifra debe quedar reflejada claramente y de forma destacada.
- ❖ Tras recibir una carta de reclamación se suele contestar con una carta explicativa en la que el vendedor reconoce o no el error cometido y se indica una solución a la misma. Cuando no se acepte la reclamación planteada por el remitente se explicará que en el problema que haya surgido no está involucrado el vendedor.

MODELO



C/ Argüelles, 12
33003 Oviedo

Oviedo, 20 de septiembre de 2005

RELOJES TEMPUS
Avda. Diagonal, 570
08014 Barcelona

n/ref.: RECL. / 05

Estimados señores:

Con fecha del 1 de septiembre del presente año, nuestra empresa efectuó un pedido de 20 relojes digitales de la gama OLIMPO. Recibimos el envío el pasado día 15, pero al abrirlo advertimos que los relojes no son de la gama solicitada, sino de la línea PARNASO, cuya calidad y precio son inferiores. La factura, en cambio, corresponde al producto solicitado originalmente.

Como es lógico, no podemos hacer efectiva dicha factura mientras no hayamos recibido el artículo que habíamos solicitado en nuestro pedido del 1 de septiembre. Les rogamos que se pongan en contacto con nosotros para resolver esta situación en el menor tiempo posible.

En espera de su respuesta, reciban un atento saludo.

JOYERÍA LUX



Sandra Alvear Maza
Gerente

Ejercicios:

Instrucciones:

- a) Transcribir en hojas de papel bond tamaño carta, los modelos de la carta de pedido y de reclamo con sus diferentes medidas a mano (con lapicero azul o negro).
- b) Con los diferentes estilos de cartas y sus ejercicios se va a realizar un álbum de diferentes cartas.
- c) Realizar en hojas de papel bond tamaño carta una carta de pedido y reclamo con los siguientes datos:
 Carta de pedido (con lapicero)
 Fecha; 30-05-2020; Destinatario: (Receptor) Rafael Calderón, almacén Palacio de Seda, 3ª, ave. 2-56, zona uno, Guatemala.
 Asunto:
 Enviar a más tardar el pedido el 10 de junio

1 docena de blusas marca Rosario, color blanco, talla 14, código 22 Q. 50.00 C/U
1 docena de faldas marca perla, color negro, talla 16, código 632 Q. 80.00 c/u
100 manteles de de lino, color variado, color variado, para 6 personas, código 246 Q. 60.00

Firma: Dueño del almacén (emisor) Julio Morales Paz, propietario distribuidora la Montaña, 3^a. Av. 3-18, zona 7, Guatemala.

d) Carta de reclamo:

e) Destinatario: (Receptor) Rafael Calderón, almacén Palacio de Seda, 3^a, ave. 2-56, zona uno, Guatemala.

f) Asunto:

Confusión de mercaderías

Envió No. 6776, factura no. 366, fecha 30 de mayo

Según carta de envío se pidió lo siguiente

Solicitamos el cambio a más tardar el 15 de junio de 2020

1 docena de blusas marca Rosario, color blanco, talla 14, código 22 Q. 50.00 C/U

1 docena de faldas marca perla, color negro, talla 16, código 632 Q. 80.00 c/u

100 manteles de de lino, color variado, color variado, para 6 personas, código 246 Q. 60.00

Firma: Dueño del almacén (emisor) Julio Morales Paz, propietario distribuidora la Montaña, 3^a. Av. 3-18, zona 7, Guatemala.