

LA CARTA COMERCIAL

És una comunicació escrita entre dues empreses o entre una empresa i un particular.

L'estil de la carta comercial

Cada empresa procura mantenir sempre un mateix estil per a les seves cartes comercials. Els principals estils són:

- L'estil modern que es caracteritza per la senzillesa en la distribució i la rapidesa a l'hora de mecanografiar la carta. Les parts de la carta comercial comencen en el marge esquerre del paper i no es fa servir cap sagnat.
- L'estil modern modificat és un estil molt semblant al modern, llevat de la disposició de la data, el comiat, l'antesignatura i la signatura, que s'han d'escriure des del centre de la carta cap al marge dret. Si el sobre té finestreta a la dreta, l'adreça del destinatari s'ha de posar en aquest costat. La data, el comiat, l'antesignatura i la signatura estan situats en el marge dret de la carta.
- L'estil professional es fa servir el sagnat per a la fórmula de salutació i al començament de cada paràgraf. Aquest sagnat acostuma a ser de 2 cm o 3 cm. Si el sobre té la finestreta a la dreta, l'adreça del destinatari ha de figurar en aquest costat. La data, el comiat i l'antesignatura s'han d'escriure en el marge dret. Aquest estil fa més fàcil la lectura de la carta, ja que l'efecte òptic que produeix és més agradable a causa de la distribució dels elements que formen part de l'escrit.
- L'estil evolucionat sorgeix com una alternativa a les relacions mercantils actuals. La idea és simplificar el contingut de les cartes comercials anant directament al tema en qüestió. Per assolir aquest objectiu es prescindeix de la fórmula de salutació i de comiat. Per a la resta de la distribució, es tria qualsevol dels tres estils ja comentats.

L'elecció d'un estil o altre respon al propi criteri de l'empresa. L'habitual és combinar-ne més d'un, per donar lloc a un estil propi i personal. Per exemple, actualment, és més fàcil trobar la data al peu de la carta que no a l'encapçalament.

Classes de cartes comercials

Com són moltes les funcions que poden assumir les cartes comercials, també són abundants els tipus de cartes que trobarem en l'empresa. Per exemple:

- cartes d'informes
- cartes del procés de compravenda
- cartes de reclamació
- cartes circulars

Cartes d'informes

Les cartes d'informes són cartes per les quals l'empresa demana informació sobre clients o sobre persones que treballen en el mateix sector econòmic. Les cartes d'informes es poden diferenciar en:

- **Informes comercials.** Les cartes en què se sol·liciten informes comercials són cartes adreçades a altres persones del mateix ram, de la mateixa activitat, entitats de crèdit, etc., en què es demana informació sobre clients o proveïdors, futurs i actuals, referida a aspectes com ara la solvència econòmica, la formalitat o la projecció.

Aquestes peticions d'informes s'han d'escriure amb precisió i cal indicar el motiu de la informació sol·licitada.

- **Informes personals.** Les cartes en què es demanen informes personals s'escriuen, normalment, quan l'empresa té intenció d'establir relacions amb una persona, fins aleshores aliena a l'empresa. Per exemple, si una empresa té la intenció de contractar un nou empleat, és freqüent que en demani un informe personal a l'empresa o empreses on hagi treballat abans.

A l'hora de demanar informes d'una empresa o persona, la carta s'ha de redactar d'una manera hàbil i respectuosa; a més, cal esmentar que es tindrà la reserva o confidencialitat escaient

Exemples de cartes d'informes.

Petició d'informes sobre una empresa

Teixits POBLENOU
C/ Dr. Trueta, 123
08034 Barcelona

Creacions PRADELL
C/ Lepant, 345
08046 Barcelona

A l'atenció del senyor Rodríguez

Benvolgut col·lega i amic,

El motiu d'aquesta carta, com veuràs, és prou delicat. Ja t'imagines que et garanteixo una total discreció i reserva quant a les dades que em pugis donar.

Els informes que et sol·licito són sobre l'empresa RIUS i VALL de Sant Cugat del Vallès, amb la qual mantens relacions comercials habituals, segons em vas dir fa alguns mesos.

Com que m'han adreçat una comanda molt important i el finançament és força arriscat, et demano que m'assabentis del funcionament comercial d'aquesta firma i que me'n confirmis la formalitat en els pagaments, sense la qual cosa no m'aventuraré a acceptar-los la comanda.

T'agraeixo, per endavant, l'atenció que sé que em dedicaràs, i compta amb mi per a qualsevol favor que et pugui fer en un futur.

Cordialment,

Pere Soler i Rovinosa

Barcelona, 1 de desembre de 20xx

Resposta amb uns informes favorables

Creacions PRADELL
C/ Lepant, 345
08046 Barcelona

Teixits POBLENOU
C/ Dr. Trueta, 123
08034 Barcelona

A l'atenció del senyor Soler i Rovinosa

Benvolgut amic,

Amb molt de gust et dono la informació que em demanaves en el teu darrer escrit.

Tot el que puc dir-te d'aquest client és plenament favorable: mai no n'hem tingut cap queixa ni ens ha donat el més lleu disgust en els anys que hem mantingut relacions comercials. El compliment escrupolós fins als límits, a l'hora de pagar, us garanteix la seguretat del bon funcionament en les vendes que pugueu concertar.

Queda't ben tranquil, doncs, i no dubtis a acceptar avui mateix la comanda a què et referies en la teva carta.

Espero que aquestes dades et siguin d'utilitat i t'alliberin d'inquietud i maldecaps.

Et saluda cordialment

Armand Rodríguez

Barcelona, 10 de desembre de 20xx

Cartes del procés de compravenda

Les cartes que dues empreses s'envien quan estableixen una relació comercial (una com a client, i l'altra com a proveïdor) s'anomenen **cartes de compravenda**. Les cartes del procés de compravenda es classifiquen en els tipus següents:

- **Carta d'oferta.** Tant l'empresa que s'acaba de constituir i que vol donar a conèixer els seus productes com l'empresa ja constituïda i que té un producte la utilitzen per introduir-se en el mercat i presentar els seus articles nous a clients potencials. (figura 1)
- **Carta de sol·licitud d'informació.** És una carta que s'adreça a un proveïdor en la qual se sol·licita informació sobre els seus productes amb l'objectiu de fer una comanda. L'hem d'escriure exposant clarament la classe d'informació que volem. (figura 2)
- **Carta de comanda en ferm.** Un cop l'empresa rep la informació tramesa pel proveïdor, es fa la comanda per escrit i signada, mitjançant una carta de comanda en ferm. (figura 3)
- **Carta d'acceptació de la comanda.** És el tipus d'escrit que remet el venedor o el proveïdor al seu client, mitjançant el qual li comunica l'acceptació o confirmació de la comanda. (figura 4)
- **Carta de cobrament de la comanda.** És la que tramet el proveïdor al client amb l'objectiu de cobrar la comanda. Juntament amb la carta cal enviar el document o documents que han originat la venda, és a dir, la factura comercial. (figura 5)

En la majoria dels casos només s'envia la factura o les factures, però quan es tracta de la denegació de la comanda, cal comunicar-ho de manera que el client no se senti ofès, a fi que no afecti les relacions posteriors.

Cartes de reclamació

Les cartes de reclamació són cartes que les empreses envien quan hi ha una o diverses irregularitats en el procés de compravenda, amb l'objectiu de solucionar aquests problemes. Les cartes de reclamació es classifiquen en els tipus següents:

- **Carta de reclamació de la comanda.** És un escrit que tramet el client al proveïdor en què s'exposen qüestions con ara les incidències o els desperfectes que ha trobat en la mercaderia en rebre-la. (figura 6)

Aquestes anomalies poden fer referència a diferents aspectes com, per exemple, la quantitat, la mena d'articles rebuts, la mercaderia trencada o defectuosa, etc. Aquestes circumstàncies o situacions ocasionen una mena de cartes comercials que s'han de redactar amb correcció.

- **Carta de reclamació de l'impagament.** Aquest tipus de document es redacta quan el client no ha complert les condicions de pagament pactades en la comanda. (figura 7)

Les cartes de reclamació s'han de redactar amb brevetat i cal fer-hi notar la fermesa del reclamant per cobrar la quantitat que se li deu. Les cartes per la demora en el pagament no tenen com a objectiu perdre un client, sinó cobrar un deute.

Cartes circulars

Les cartes circulars són les que van adreçades a diferents persones amb una mateixa redacció. Les fan servir les empreses per comunicar algun esdeveniment a altres persones o empreses, com ara el canvi de domicili o de raó social, inauguracions de sucursals o agències, llançament de nous productes, etc.

També s'empren dins de la mateixa empresa per comunicar assumptes d'interès general com ara canvis d'horari, distribució de vacances o de torns, procediments de treball, etc.

D'aquest tipus de cartes, se'n fa un nombre elevat de còpies, per a la qual cosa es fan servir mitjans de reproducció adequats. Les còpies han de tenir l'aparença d'un original per aconseguir un enfocament personalitzat.

La redacció de les circulars és semblant a la de la resta de les cartes comercials, però s'ha d'evitar que el text o el contingut sigui llarg, i s'ha de procurar que els paràgrafs siguin curts. Respecte a la distribució o les parts que la componen, és similar a la de la carta comercial. (figura 8)

Exemples de cartes.

(figura 1) Carta d'oferta

Modelo carta oferta	num. 1
Sillas La Australiana S.A. Plaza mayor 32 Madrid	
12 de Abril de 2008	
Sr. D. Alfonso Pérez Arenisca Muebles Enrique Noveno C\Bienvenidos 21 Madrid	
Muy señor nuestro: Queremos darle el trato de preferencia que usted se merece y nos adelantamos a la nueva temporada ofreciendo a nuestros mejores clientes la novedad en sillas de lujo para el año 2009. Queremos presentarle el último modelo de la TRONO 6000 que a diferencia de la TRONO 5000 viene equipada con vibro masaje, eleva piernas y acceso a Internet sin cables. No necesita electricidad, se auto alimenta mediante placas solares y absorbiendo el calor corporal de las personas que la utilizan, lo que provoca la perdida de tejido adiposo del cliente. Esta característica de adelgazamiento es la que mejores críticas ha obtenido ante los últimos datos estadísticos del mercado. Tenemos tal seguridad en que le interesará nuestra oferta que nos hemos adelantado al enviarle un lote con 20 sillas, que por cortesía, vienen con un 35 % de descuento. Le agradecemos nos comunique cuando las reciba. Le saluda con afecto Vicente troneros Director comercial de Sillas La Australiana (firma)	

(figura 2) Carta de petició d'informació

Modelo carta solicitud de información.

Adela Torres Suares
C/ Bajada, 20, 1º D
28080 - Madrid
Tfno: 91 2222222

BAÑOS BUENASVISTAS
Pº Concordia, 120, 5º I
Att. Departamento ventas
28034 - Madrid

Madrid, 5 de Julio de 2008

Muy Sr mío :

Le acuso recibo del catálogo que me envió junto con su lista de precios y las ofertas de los últimos modelos de baños.

Nuestra empresa de Seguros está pensando en aumentar el número de baños de nuestras oficinas. Para ello, tengo proyectada la compra de 21 tronos de porcelana.

El modelo referenciado 11667 B, en la página 52 de su catálogo me interesa.

Sin embargo, me gustaría otro color que el presentado en su correspondiente fotografía. ¿Sería posible recibir muestras de la porcelana de color beige que no viene fotografiada en su catálogo ?

En el caso de que le cursáramos grandes cantidades de tazas baño, ¿cuáles serán el plazo de entrega y las modalidades de pago ?

Le agradezco de antemano su rápida respuesta y me despido atentamente.

Adela Torres

(figura 3) Carta de comanda en ferm

COMERCIAL, SL
C/ Comte de Sert, 23
08046 ALELLA (Barcelona)
Tel.: 93 456 456
Fax: 93 345 345

MANUFACTURES, SA
Polígon industrial Tancat
Parcel·la 34, bloc 2
12345 CASTELLÓ DE LA PLANA

r/v:
r/n: VB/jk
Assumpte: comanda

Benvolguts senyors,

Hem rebut la vostra amable carta del 12 d'aquest mes juntament amb els catàlegs dels vostres productes, i ens plau fer-vos la comanda següent:

20 unitats de l'article A a 9,4 € unitat
30 unitats de l'article B a 4,6 € unitat
40 unitats de l'article C a 10,2 € unitat
90 unitats de l'article D a 5,4 € unitat

Condicions

Forma de pagament: efectes a 60 dies data factura

Termini de lliurament: 15 dies (després d'acceptar la lletra)

Confiem en la vostra conformitat.

Atentament
Ricard Puig
Cap de compres

Pere Soler i Rovinosa
Alella, 18 de març de 20xx

(figura 4) Carta d'acceptació o confirmació de la comanda

MANUFACTURES, SA

Tel.: 964 23 45 67
Fax: 964 21 32 43

COMERCIAL, SL
C/ Comte de Sert, 23
08046 ALELLA (Barcelona)
Tel.: 93 456 456
Fax: 93 345 345

Assumpte: confirmació de comanda

Benvolguts senyors,

Hem rebut la vostra comanda del dia 18 de març i hi estem conformes.

La vostra comanda serà atesa en un termini no superior a 15 dies, i es trametrà per mitjà de l'agència de transports El Rápido.

Atentament,

Carme Tome Lopez
Cap de vendes

21 d'abril de 20xx

Polígon industrial Tancat Parcel·la 34, bloc 2 12345 Castelló de la Plana

(figura 5) Carta de cobrament de comanda

MANUFACTURES, SA		
Tel.: 964 23 45 67 Fax: 964 21 32 43		
COMERCIAL, SL C/ Comte de Sert, 23 08046 ALELLA (Barcelona) Tel.: 93 456 456 Fax: 93 345 345		
Assumpte: Fra. núm. 3145/xx		
Benvolguts senyors,		
Us enviem adjunta la factura núm. 3145/xx, corresponent a la vostra comanda del 18 de març, l'import total de la qual puja a 2.521,90 €.		
Us recordem que per cobrar-la hem posat en circulació un efecte amb venciment el proper 25 de juny domiciliat al Banc del Nord, agència 5, d'aquesta localitat.		
Us saludem ben atentament,		
Lluís Perelló Cap de comptabilitat		
26 d'abril de 20xx		
Poligon industrial Tancat	Parcel·la 34, bloc 2	12345 Castelló de la Plana

(figura 6) Carta de reclamació de comanda

COMERCIAL, SL
C/ Comte de Sert, 23
08046 ALELLA (Barcelona)
Tel.: 93 456 456
Fax: 93 345 345

MANUFACTURES, SA
Polígon industrial Tancat
Parcel·la 34, bloc 2
12345 CASTELLÓ DE LA PLANA

r/v:
r/n: VB/jk
Assumpte: comanda incompleta

Benvolguts senyors,

Amb data d'avui hem rebut la comanda núm. 1023, i veiem que hi falta un paquet dels tres que componen l'expedició.

Probablement es tracti d'un error en el vostre departament de magatzem, per això, us demanem que feu les gestions pertinents per trobar una solució a aquest problema.

Tot esperant les vostres notícies, us saludem atentament,

Ricardo Puig
Cap de compres

Alella, 25 d'abril de 20xx

(Figura 7) Carta de reclamació d'impagaments

MANUFACTURES, SA		
Tel.: 964 23 45 67 Fax: 964 21 32 43		
COMERCIAL, SL C/ Comte de Sert, 23 08046 ALELLA (Barcelona) Tel.: 93 456 456 Fax: 93 345 345		
Assumpte: devolució efecte		
Ens ha estat tornat el nostre efecte de venciment 25 de juny, el nominal del qual puja a 2.521,90 €.		
Suposem que aquesta devolució ha estat motivada per circumstàncies alienes a la vostra voluntat.		
Aquest impagament ha originat unes despeses de devolució de 210.5 €, segons la fotocòpia adjunta que carregarem en el vostre compte.		
Us preguem us poseu en contacte amb nosaltres com més aviat millor per buscar-hi una solució.		
Lluís Perelló Cap de comptabilitat		
6 de juliol de 20xx		
Annex: fotocòpia despeses de devolució		
Polígon industrial Tancat	Parcel·la 34, bloc 2	12345 Castelló de la Plana

(figura 8). Exemple de carta circular

MOTLLURES I ENVASOS, SL
Polígon industrial Pla de la Riera
Parcel·la W, zona X
12345 Sant Josep de la Vil·la (Girona)
Tel.: 972 34 55 44

HORTES I FRUITS
C/ Sant Pere, 234
085678 Santa Coloma de Gramenet

Distingit client,

Li estem molt agraïts per la seva atenció, cosa que ens anima a seguir millorant els nostres productes per oferir qualitat i bon preu.

Com vostè sap, estem en una fase d'expansió, per la qual cosa ens plau comunicar-li l'obertura d'una nova sucursal de la nostra empresa, situada al

carrer Aragall, 45
08023 Badalona

On tots els nostres productes estan a la seva disposició i l'atendrem, com sempre des que ens honra amb la seva fidelitat com a client, tal com vostè es mereix.

Ens agradarà rebre'l a les nostres noves oficines.

Tot esperant la seva propera visita, el saludem atentament,

Paula Goma
Directora comercial

5 de maig de 20xx