

LA CARTA COMERCIAL EN LLENGUA ESTRANGERA

Una de les principals característiques de que ha afectat l'evolució de l'economia les darreres dècades és el procés d'integració dels mercats internacionals. Podem observar-ho a qualsevol dels productes industrials que comprem. Roba, ordinadors, cotxes... la seva procedència és cada cop més diversa.

Això ha generat que les empreses locals es vegin, cada cop més, obligades a competir amb noves marques procedents de tercers països. En aquest context, les empreses es veuen abocades de forma creixent a intentar arribar a nous mercats per incrementar la seva demanda. Aquesta opció els permetrà recuperar el volum de vendes que poden perdre en el mercat local. Tanmateix serà aquesta una nova font d'oportunitats d'expansió de la seva demanda.

Ara bé, l'accés a nous mercats té una clara barrera d'entrada. Per poder accedir a un mercat estranger caldrà conèixer tant la llengua com la cultura de l'indret per tal de poder accedir als potencials competidors.

Davant la impossibilitat de conèixer totes les llengües dels mercats potencials dels nostres productes, l'alternativa és fer ús de l'anglès, que es la llengua més acceptada al comerç internacional.

Parts i característiques principals de la carta en llengua anglesa

En una carta comercial en anglès hi trobareu els següents apartats:

- Dades del remitent: apareixen en el mateix document de la carta. Si no apareixen per definició de la plantilla a la part superior de la capçalera, s'inclouran a la part superior dreta del paper. Acostumen a incloure l'adreça, número de telèfon, el número de fax i el correu electrònic. Una de les característiques de les adreces en llengua anglesa és que el número apareix davant el nom del carrer.
- Data: la data acostuma a aparèixer sota el bloc de dades del remitent.
- Dades del destinatari: s'escriuen sota les dades del remitent i a la part esquerra de la carta. La primera línia del bloc del destinatari inclourà el nom del mateix precedit del títol de cortesia (exemple, Mr. Jones Duncan). Al segon rengle apareixerà el càrrec del destinatari i, a sota, l'adreça sencera que inclourà nom de la companyia, número i carrer, ciutat, província o estat i codi postal.
- Referències: serveixen per identificar missatges precedents o les persones que els van emetre i que comporten informació sobre el mateix.
- Línia de salutació: si coneixeu el cognom del destinatari l'afegireu a la línia de salutació.

Exemples de salutació en una carta en anglès

Salutació	Traducció
<i>Dear Mrs. Fisher,</i>	<i>Benvolguda sra. Fisher,</i>
<i>Dear Mr. Adams,</i>	<i>Benvolgut sr. Adams,</i>
<i>Dear Sir,</i>	<i>Benvolgut señor,</i>
<i>Dear Sir or Madam,</i>	<i>Benvolgut señor o señora,</i>
<i>Sirs,</i>	<i>Señors,</i>
<i>Sir,</i>	<i>Señor,</i>
<i>Madam,</i>	<i>Señora,</i>

- Cos de la carta: ha d'incloure, normalment tres apartats:
 - Presentació o referència a l'original: Quan escriviu per primera vegada heu de presentar-vos i fer referència al lloc d'on hem tret el contacte. Si escriviu en resposta a una carta, l'heu de referenciar al cos de la mateixa

Alguns exemples de presentació

Exemples	Traducció
<i>I'm writing in reply to your letter of the...</i>	<i>Escriu en resposta a la vostra carta de (dia)...</i>
<i>We acknowledge receipt of your letter...</i>	<i>Acusem rebut de la vostra carta...</i>
<i>I refer to your letter...</i>	<i>En referència a la vostra carta...</i>
<i>I refer to our telephone conversation...</i>	<i>En referència a la nostra conversa telefònica...</i>

- Exposició del motiu: En aquest apartat detallem la raó per la qual ens posem en contacte amb l'empresa.

Alguns exemples d'exposició del motiu

Exemples	Traducció
<i>I should like to place an order</i>	<i>Voldria realitzar una comanda</i>
<i>We informed you ten days ago that</i>	<i>Els vam informar fa deu dies...</i>
<i>I'm pleased to inform you...</i>	<i>Ens complau informar-los...</i>

- Allò que se espera que faci el receptor. Quan s'estableix un contacte escrit és per traspassar una informació o fer una sol·licitud. Caldrà concretar si esperem que ens responguin o aclareixin algun dubte. Si enviem informació podem explicitar que estem disposats, si ho consideren, a aportar més informació sobre el tema tractat.

Alguns exemples d'exposició del que s'espera del receptor

Exemples	Traducció
<i>Don't hesitate to get in touch if you have any questions.</i>	

No dubteu a posar-vos en contacte si teniu algun dubte

Looking forward to hearing from you

Esperant notícies seves

Please get back to me as soon as possible.

Si us plau, feu-me arribar resposta el més aviat possible.

We would be grateful if you could send our consignment as soon as possible.

Els estariem agraïts si poguessin fer-nos arribar la comanda el més aviat possible

Please, could you confirm (something) before we place our next order?

Si us plau, podrien confirmar-nos (alguna cosa) abans de que realitzem la nostra propera comanda?

- Comiat: aquest apartat inclourà una línia final d'acomiadament que variarà en funció de si coneixem o no al destinatari. Així en cas d'haver destinat la carta a algú personalment (Dear Mr. Smith) el comiat serà més cordial per mostrar més proximitat al receptor (Yours sincerely) mentre que si desconeixem el nom de la persona destinatària i hem començat la carta amb expressions com Dear Sir or Madam, el comiat utilitzat serà Yours faithfully.

Alguns exemples de comiat

Salutació

Traducció

Your faithfully,

Atentament, (a desconegut)

Your sincerely,

Atentament, (a conegut)

Expressions abreviades d'ús més freqüent

Un dels elements que cal tenir en compte a l'hora de redactar o llegir cartes en llengua anglesa, són les expressions abreviades. En aquest sentit heu conèixer de les abreviacions més habituals. Entre aquestes hi ha les que es figuren a la taula:

Algunes de les abreviatures més habituals

Abreviatura	Significat	Traducció
<i>attn.</i>	<i>for the attention of</i>	<i>a l'atenció de</i>
<i>B/E</i>	<i>bill of exchange</i>	<i>lletra de canvi</i>
<i>cc</i>	<i>carbon copy</i>	<i>còpia de carbó/ amb còpia</i>
<i>cfr.</i>	<i>cost and freight</i>	<i>despeses i nòlit</i>
<i>cif</i>	<i>cost, insurance, freight</i>	<i>cost de l'assegurança i nòlit</i>

<i>cip</i>	<i>carriage and insurance paid to</i>	<i>transport i assegurances pagats fins</i>
<i>C/N</i>	<i>credit note</i>	<i>nota d'abonament</i>
<i>cod</i>	<i>cash on delivery</i>	<i>pagament a l'entrega</i>
<i>Corp.</i>	<i>Corporation</i>	<i>Corporació</i>
<i>cpt</i>	<i>carriage paid to</i>	<i>Import pagat fins a</i>
<i>cwo</i>	<i>cash with order</i>	<i>pagament per avançat</i>
<i>DN</i>	<i>debit note</i>	<i>nota de debit</i>
<i>enc(s)</i>	<i>enclosure(s)</i>	<i>adjunt(s)</i>
<i>Inc</i>	<i>Incorporated</i>	<i>Societat mercantil</i>
<i>Ltd</i>	<i>limited</i>	<i>Societat limitada</i>
<i>p&p</i>	<i>postage and packing</i>	<i>despeses d'enviament</i>
<i>p.p.</i>	<i>on behalf of</i>	<i>en representació de</i>
<i>P.S.</i>	<i>Post Script</i>	<i>Port Scriptum/Post Data</i>
<i>re</i>	<i>with reference to</i>	<i>en referència a</i>
<i>RRP</i>	<i>recommended retail price</i>	<i>Preu de venda recomenat al públic</i>
<i>VAT</i>	<i>Value Added Tax</i>	<i>Impost sobre el valor afegit</i>

Tipus de cartes

En les relacions comercials internacionals trobareu sovint correspondència relacionada amb la gestió de les comandes que feu o que us facin els clients. Entre aquesta, la més comuna són les cartes de sol·licitud d'informació, les de condicions de comanda, les de comanda, les de confirmació de comanda i les de reclamació.

Carta de sol·licitud d'informació

La carta de sol·licitud d'informació s'acostuma a utilitzar quan es volen conèixer els productes que comercialitza una empresa. A l'hora d'elaborar aquest tipus de comunicació en llengua anglesa, cal tenir en compte que el grau de formalitat és més alt en tant que no coneixeu la persona que rebrà la carta. Per aquest motiu cal acostumar-se a utilitzar expressions com ara Dear Sir o Madam per a la salutació, i Yours faithfully per al comiat. També us heu de presentar (I would like to introduce myself. My name is...) i especificar dins del cos de la carta, com a referència, com us heu adreçat a l'empresa receptora si és la primera vegada que us hi poseu en contacte (We are interested in the products you advertise in your website). Cal especificar clarament què demaneu, ja que, altrament, semblaria una carta de presentació en comptes d'una carta de sol·licitud d'informació (figura 1).

Carta de condicions de comanda

Una carta de condicions de comanda s'acostuma a emetre com a resposta d'una sol·licitud d'informació. Això és notarà en l'agraïment expressat en el cos (We Comunicació empresarial i atenció al client 37 La correspondència a l'empresa thank you for your letter...) i també en la tonalitat de la carta. Com que responeu a una persona en concret, ara podeu fer referència al seu cognom en la salutació (Dear Mrs. Smith), i el comiat ha de ser més proper (Yours sincerely). En el cos s'ha d'especificar la informació addicional als arxius adjunts (enclosures encs.) que s'especificaran al final (figura 2).

Carta de comanda

La carta de comanda ha d'exposar amb detall tots els productes que s'inclouen en l'encàrrec. També ha d'incloure tota la informació addicional imprescindible per a fer la transacció. Per exemple, concretant, si hi ha diferents possibilitats, els mitjans de pagament (Our method of payment is bank transfer 30 days from receipt of goods.) o qui haurà d'abonar les despeses de transport (figura 3).

Carta de confirmació de comanda

La carta de confirmació de comanda s'emet quan les comandes rebudes dels nostres clients impliquen l'entrega immediata dels productes. Si hi ha un temps des que ens arriba la comanda fins que servim els productes, s'envia una carta de confirmació de comanda especificant que ha estat rebuda i el termini previst de lliurament (figura 4).

En aquestes cartes es fa referència explícita a la recepció de la comanda (We are pleased to acknowledge your order no. 10/2010) i la informació que tinguem relativa al termini de lliurament. Si no teniu aquesta informació també ho heu d'especificar (We will inform you when the consignment is ready for delivery).

Carta de reclamació

En les cartes de reclamació (figura 5) cal especificar a quina comanda o enviament es refereix la reclamació (We have today received the boxes referred to in your advisory note of the 18 October), quin és el problema detectat (We are sorry to have to tell you that the goods arrived in bad condition) i quina és la proposta que fem per solucionar el problema (We regret that we shall have to return the whole consignment).

Figura 1. Exemple de carta de sol·licitud d'informació

	Confits Ltd 13 Prince Edwing St Liverpool L5 3RW 10th October 2011
Productes Molbons SL 78 Sardenya St Barcelona - Spain	
Our ref: MS/td Your ref:	
Dear Sir or Madam., I would like to introduce myself. My name is Marta Smith. I work for Confits Ltd., a company located in Livepool (UK) We are interested in the kitchen goods you advertise in your website. So, I should be grateful if you could send me your catalogue with price list.. I look forward to receiving your reply shortly. Yours faithfully,	
Signature Mrs. Smith Manager	

Figura 2. Exemple de carta de condicions de comanda

	Confits Ltd 13 Prince Edwing St Liverpool L5 3RW 10th October 2011
Productes Molbons SL 78 Sardenya St Barcelona - Spain	
Our ref: MS/td Your ref:	
Dear Sir or Madam., I would like to introduce myself. My name is Marta Smith. I work for Confits Ltd., a company located in Livepool (UK) We are interested in the kitchen goods you advertise in your website. So, I should be grateful if you could send me your catalogue with price list.. I look forward to receiving your reply shortly. Yours faithfully,	
Signature Mrs. Smith Manager	

Figura 3. Exemple de carta de comanda

Confits Ltd.
13 Prince Edwing St
Liverpool L5 3RW

14 th October 2011

Productes Molbons SL
78 Sardenya St
Barcelona - Spain

Our ref: MS/t:d
Your ref: RP/mp

Dear Mr. Pino,

In refer to your letter of 12th October which includes your catalogue, I would like to place the following order.

20 Classic Hollow Edge Carving Knife at.....€59,40/unit
15 Gourmet Bread Knife at.....€25,25/unit
10 Rectangular Nonstick Cake Pan at€19,95/unit

Our method of payment is bank transfer 30 days from receipt of goods

Yours faithfully

Signature
Mrs. Smith
Manager

Figura 4. Exemple de carta de confirmació de comanda

	Productes Molbons SL 78 Sardenya St Barcelona - Spain
	12th October 2011
Mrs. Marta Smith Manager 13 Prince Edwin St Bournemouth L5 3RW	
Our ref: RP/mp Your ref: MS/ td	
Dear Mrs. Smith,	
We thank you for your letter dated 10 th October in which you requested us to send our catalogue.	
In reply, we are please to enclose details of the kitchen goods we sale with a current price list. We deliver up to 30 days from receipt of order. Payment may be made in either of the forms outlined in the catalogue.	
Don't hesitate to get in touch if you have any questions. We look forward to receiving an order from you in the near future.	
Yours faithfully,	
Signature M Pino Sales Manager	
enc. Catalogue with price list	

Figura 5. Exemple de carta de reclamació

	Mrs Marta Smith Manager 13 Prince Edwing St Liverpool L5 3RW
	20 th October 2011
Productes Molbons SL 78 Sardenya St Barcelona - Spain	
Our ref: MS/td Your ref: RP/mp	
Dear Mr Pino,	
We have today received the boxes referred to in your advisory note of the 18 October.	
We are sorry to have to tell you that the goods arrived in bad condition.	
We regret that we shall have to return the whole consignment.	
Yours sincerely,	
Signature Mrs. Smith Manager	