

CORRESPONDENCIA COMERCIAL

La correspondencia comercial tiene unas características especiales que la diferencian de la correspondencia personal o particular.

Algunas partes, como su encabezamiento, sintaxis, uso de abreviaturas, etc. la hacen diferente de cualquier otro tipo de correspondencia. Ni que decir tiene, como en cualquier otro tipo de escrito, que no están bien vistas las faltas de ortografía.

Vamos a ver, por partes, las principales características de la correspondencia comercial:

1. Membrete (en Inglés: heading)

Cada empresa cuenta con un diseño particular (alguno de los cuales podemos ver como ejemplo, en el apartado de modelos de carta), aunque la mayoría de ellos guardan una similitud bastante cercana.

NOMBRE DE LA EMPRESA

En muchos casos su actividad: (Fábrica de Jabones, Empresa de Transportes ...)

Dirección

Código Postal + Localidad

Provincia

Teléfonos, fax, correo electrónico, página web ...

2. Destinatario (en Inglés: inside address)

Es la empresa o persona a la que se envía la carta. Al igual que el resto de "partes" de la carta las opciones son múltiples (sobre si hablamos de diferentes países):

En España:

Sr. D. XXX XXX

Dirección

Código Postal + Localidad

Provincia

País

En Argentina:

Sr. XXX XXX

Dirección

Código Postal + Localidad

Provincia

País

Sistema DIN (poco utilizado):

Sr. D. XXX XXX

Código Postal + Localidad

Dirección

Si colocamos a la atención de alguien (en Inglés: Att) se puede expresar de varias maneras, pero vamos a dar las dos más utilizadas, aparte de la palabra completa (atención) que se puede utilizar:

A/ (atención)

A/A (a la atención)

Ejemplo de carta con nota de atención:

NOMBRE EMPRESA

A/ Sr. XXX

Dirección

Código Postal + Localidad

Provincia

País

3. Fechar la carta (en Inglés: date)

Se coloca la fecha, tanto en la parte izquierda como en la derecha, según costumbres, pero nunca centrada. La fecha se puede especificar de la siguiente manera:

Fecha utilizada como ejemplo 1 de Junio de 2000.

06-01-00 en Estados Unidos (mes, día, año).

01/06-00 en Europa es muy utilizado este formato con esta máscara.

000601 este formato es el considerado estandar por la ISO (International Stand. Organization), y de reconocimiento internacional.

En España, al igual que en muchos otros países, lo usos diversos han dado lugar a la utilización de la fecha en variados formatos, entre los que destacamos los siguientes:

Ciudad, 1 de Junio de 2000

Ciudad, 01-06-00

Ciudad, 01 Junio 00

Ciudad a 1 de Junio de 2000

Ciudad, 01.06.00

4. Asunto y/o referencia (abreviatura Ref.) (en Inglés: Reference; abreviatura Re.)

Se puede indicar un asunto y una referencia o cualquiera de las dos por separado. (Por norma general se coloca en el lado izquierdo de la carta).

Ejemplo:

Ref. SW/001

o combinadas ambas

Asunto: Impago de facturas

Ref. Factura 12/02

La referencia no guarda un lugar "estandar" para su colocación dentro de la carta, aunque haya algunas localizaciones más utilizadas. Puede ir después del membrete, antes del encabezamiento de la carta o al pie de la hoja; la más utilizada es la que figura a la altura de la fecha, antes del encabezamiento de la carta.

Una forma de utilizar el asunto y la referencia, de forma más compleja es el siguiente:

S/Ref. S/carta N/carta N/Ref.

CJ/sg 17-2-93 25-293 ER/jr

donde se indica al principio de la referencia "CJ" y "ER" las iniciales de las personas que firman la carta y en segundo término "sg" y "jr" las personas que escriben la carta. En ambos casos con sus correspondientes fechas.

5. Saludo o tratamiento inicial de cortesía (en Inglés: salutation)

Estimados proveedores:

Estimado señor XXX:

Muy señor nuestro:

Muy señores míos:

Apreciado cliente:

Existen otros muchos saludos iniciales, que actualmente apenas se utilizan (Distinguido, Noble, Respetable, Muy distinguido ...)

En la medida de lo posible, debemos evitar la utilización de abreviaturas tales como Sr., Sres. en el saludo inicial, aunque son bastante usuales en la correspondencia comercial, es más elegante prescindir de las mismas.

6. Cuerpo (en Inglés: body of the letter)

Puede constar de una línea de introducción o agradecimiento:

Muchas gracias por su atenta carta

Acusamos recibo de ...

Agradecemos su amable invitación ...

aunque la escasez de tiempo y la brevedad de las cartas comerciales, nos hacen ir directamente al tema tratado, en la mayor parte de los casos, sin introducción de cortesía.

El cuerpo en sí de la carta, es la parte que contiene de forma detallada aquello que deseamos contar o comunicar al destinatario de la misma. Para mantener una cierta facilidad de lectura y un estilo visual agradable podemos tener en cuenta:

Desarrollar el contenido en párrafos, después de los puntos y aparte, con una cierta

Dejar un cómodo margen tanto al lado izquierdo como al derecho (algo más amplio el margen izquierdo).

En la medida de lo posible, utilizar texto justificado para una mejor presentación del contenido del cuerpo de la carta.

Utilizar el mismo tipo de letra, color ... que para el resto de la carta, sin mezclar fuentes o tamaños distintos. Solamente se permiten algún tipo de subrayado, itálica o efecto similar. Dadas las capacidades actuales de los ordenadores y sus procesadores de texto, han proliferado cartas comerciales con demasiados cambios en los tipos de letra, colores y tamaños.

7. Despedida o final de la carta (en Inglés: complementary closing)

Una simple frase de cortesía, breve y clara, con un tratamiento adecuado al "tono" general de la carta.

Las opciones son múltiples:

Cordialmente les saluda , Saludos cordiales ...

Atentamente ..., Atentamente les saluda ..., Muy atentamente

Reciban un cordial saludo ...,

Cordiales saludos ...

Están casi en total desuso:

Suyo afectísimo ...

Su leal y seguro servidor ...

Quedo a sus pies ...

Así como utilizar cualquiera de sus abreviaturas: s.s. affmo, s.s. s., etc.

8. La firma (en Inglés: signature)

El orden para la colocación de los elementos de la firma es:

Firma

Nombre

Cargo

En algunos casos, también se puede indicar la empresa, cuando se utiliza un mismo papel de carta para distintas actividades.

Firma

Nombre

Cargo

Empresa

9. Posdatas, adjuntos, anexos ... (en Inglés: P.S. - attach - enclosures - complementary data)

Aunque en las cartas comerciales se debe prescindir de las posdatas (utilizadas, generalmente en correspondencia particular), si se hace necesario se puede utilizar, poniendo las siglas P.D. antes del comentario (P.S. en Inglés).

Lo habitual en las cartas comerciales es utilizar anexos o adjuntos. Sirven para listar los documentos o información adjunta o anexa que se envía junto con la carta.

La forma de incluirlo es al pie o final de la carta:

Anexo: un listado de documentos y otros archivos anexados.

Adjunto: manuales e instrucciones de uso.

En ambos casos, se suelen utilizar abreviaturas como Adj., Anex., etc.

Un ejemplo sería:

Adjuntos:

1 copia impreso XX

1 duplicado de la factura Nº XX

10. Segunda hoja (y posteriores: tercera, cuarta ...), (en Inglés: second leaf)

Si la carta comercial nos ocupa mas de una hoja, debemos tratar de identificar el número de la misma, mediante cualquier método válido para ello.

La forma más sencilla es numerar la páginas empezando por la primera: 1, 2, 3 ...

Otra forma muy habitual, es utilizar el total de hojas de la carta como referencia e ir numerando las hojas en función de este total. Es decir: 1/8, 2/8, 3/8 ...

No obstante, cualquier otro método de numeración que nos permita identificar las hojas de una carta es perfectamente válido.

Como normas generales, muchas de ellas comunes a todo tipo de correspondencia podemos citar las siguientes:

1. Claridad. Al tratar condiciones de pago, de envío, cantidades, etc. es preciso que las cartas comerciales sean claras y no den lugar a equívocos o malas interpretaciones. El desarrollo de la misma debe mantener una estructura lógica, para una mejor comprensión de la misma.
2. Brevedad. Debemos poder expresar en pocas palabras lo que queremos decir o comunicar, sin por ello perder claridad.
3. Sencillez. El lenguaje comercial tiene su propio vocabulario o jerga técnica, que debemos utilizar, dentro de lo posible, con la mayor sencillez posible.
4. Corrección. Debemos tener cuidado al utilizar las palabras, tratando de hacerlo siempre de forma correcta, tanto sintácticamente como ortográficamente.
5. Educación - Respeto. Una carta comercial, no tiene por que ser maleducada o falta de respeto. Los negocios y la cortesía no están reñidos.
6. Tacto. Incluso en las situaciones más límites (reclamaciones de pedidos, impagados, etc.) debemos mantener una actitud tolerante y dialogante, sin perder las formas o los modales.

Algunos consejos finales:

Las formas activas de los verbos son más atractivas que las formas pasivas. Por ejemplo: "Los precios se calculan ..." es mejor decir: "Calculamos los precios ...".

Si la carta es compleja, lo mejor es hacer un borrador primero, y luego redactar la carta definitiva.

Nunca debemos olvidarnos de firmar una carta. La proliferación de máquinas de escribir primero, y actualmente, los ordenadores, nos han llevado a enviar cartas sin una firma, cosa que es de mala educación y de falta de consideración hacia quien va dirigida. (y dice muy poco en nuestro favor).