

19 Problemas con un pedido

Juan Silos, gerente de Plásticos Silos llama a Ina Stoll, de la empresa alemana Pharma Mayer.

A (Juan Silos)

Juan meldet sich am Telefon und grüßt.

[Buenos días, señor Silos. ¿Qué desea?]

Juan nennt den Grund seines Anrufs: Plásticos Silos kann ihnen die bestellten 10 000 Plastikdöschchen zur Zeit nicht liefern.

[¿Cuánto se retrasará el envío / la entrega?]

Juan muss ihr leider mitteilen, dass die Lieferung erst am 10. August verfügbar sein wird.

[¡¿3 semanas?! ¿Pero qué pasa? / ¿Por qué tanto retraso?]

Juan erklärt, dass einige Tage vor der Bestellung von Pharma Mayer eine andere große Bestellung bei ihnen eingegangen ist. Ihre Produktionsabteilung arbeitet intensiv, aber leider können sie nicht beide Bestellungen gleichzeitig ausführen (ejecutar).

[Lo siento, pero no podemos esperar tanto. Si no pueden servir la mercancía, nos veremos obligados a cambiar de proveedor.]

Plásticos Silos will Pharma Mayer als Kunden nicht verlieren. Er schlägt daher vor, dass sie die Hälfte der Ware bis zum vereinbarten Zeitpunkt liefern und den Rest drei Wochen später. Er möchte wissen, ob Ina damit einverstanden ist.

[Bueno, ¿qué puedo hacer? Si pido la mercancía a otro proveedor, también tengo que contar con un plazo de entrega de 2 o 3 semanas. Por cierto, ¿nos concederán un descuento en compensación por el retraso?]

Juan bietet einen Rabatt von 5% und die Übernahme der Transportkosten für die zweite Lieferung an.

[Vale. De acuerdo. Espero que el próximo pedido se entregue como convenido / dentro del plazo acordado.]

Juan bedankt sich; er hofft dies auch.

[¿Me puede confirmar el nuevo plazo de entrega?]

Juan wird ihr die Bestätigung gleich schicken. Er bittet um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten, die sie verursacht haben und verabschiedet sich.

B (Ina Stoll)

[Buenos días, soy Juan Silos, de Plásticos Silos.]

Ina grüßt ihn und fragt, was er wünscht.

[Les llamo porque en estos momentos no podemos suministrarles los 10 000 botes de plástico que solicitaron.]

Ina möchte wissen, um wie viel sich die Lieferung verzögern wird.

[Lamento informarle de que el envío no estará disponible hasta el 10 de agosto.]

Ina ist entsetzt über die Verspätung von drei Wochen und möchte den Grund dafür wissen.

[Es que algunos días antes de su pedido recibimos otro pedido grande. Nuestro Departamento de Producción trabaja intensamente, pero lamentablemente no nos será posible ejecutar los dos pedidos al mismo tiempo.]

Ina bedauert es, aber so lange können sie nicht warten. Wenn Plásticos Silos die Ware nicht liefern kann, sehen sie sich gezwungen, den Lieferanten zu wechseln.

[Mire, no queremos perderles como cliente. Propongo servirles la mitad de la mercancía hasta el plazo convenido y el resto en 3 semanas. ¿Estaría de acuerdo con esta propuesta?]

Ina gibt zu verstehen, dass ihr keine andere Wahl bleibt. Wenn sie die Ware bei einem anderen Lieferanten bestellt, muss sie ja auch mit einer Lieferzeit von 2 bis 3 Wochen rechnen. Sie fragt nach einem Rabatt als Entschädigung für die Verzögerung.

[Les puedo ofrecer un descuento de un 5% y por supuesto los gastos del segundo envío correrán a nuestro cargo.]

Ina ist einverstanden und hofft, dass die nächste Bestellung wieder termingerecht geliefert wird.

[Muchas gracias. Yo también lo espero.]

Ina bittet noch um eine schriftliche Bestätigung des neuen Liefertermins.

[Ahora mismo le enviaré la confirmación. (Le ruego) disculpen los inconvenientes que les hemos causado. Adiós.]