

## 18 Solucionar un problema por teléfono

Luis Gómez de la empresa Robles y Cía., fabricantes de vajilla de porcelana y cristales, recibe una reclamación de Marco Aretz de la casa Alles für den Tisch en Múnich.

### A (Marco Aretz)

Herr Aretz begrüßt Herrn Gómez und sagt, dass er von der Firma Alles für den Tisch in München anruft. Er bezieht sich auf den Auftrag über Porzellan-geschirr und Weingläser (copas de vino). Die Sendung ist heute morgen ankommen, aber ein Teil des Geschirrs ist leider zerbrochen.

[Oh, lo siento. Pero supongo que la mercancía ha sufrido los daños durante el transporte. En este caso le recomiendo que se dirija al transportista.]

Marco Aretz erwidert, dass das nicht der Fall ist. Laut Aussage des Spediteurs war das Porzellan nicht ausreichend gegen Stöße geschützt.

[Lo siento mucho. Enseguida voy a hablar con el Departamento de Expedición. ¿Podría mandarme una lista de las piezas rotas por correo electrónico?]

Herr Aretz wird dies sofort tun. Er weist darauf hin, dass es leider noch ein weiteres Problem gibt, da ein Teil der Lieferung nicht mit seiner Bestellung übereinstimmt. Statt der bestellten Weingläser wurden Biergläser (vasos de cerveza) geliefert.

[Les pido disculpas por los inconvenientes que les hemos causado. Por supuesto les reemplazaremos las piezas rotas y los vasos erróneamente entregados. Se los enviaremos por servicio urgente de mensajería.]

Herr Aretz ist einverstanden. Er fragt nach den Transportkosten.

[Pues, los gastos de transporte correrán a nuestro cargo.]

Herr Aretz sagt, dass er bereit ist, die Biergläser zu behalten, wenn er einen angemessenen Rabatt erhält.

[Le puedo ofrecer un descuento del 15%.]

Herr Aretz ist einverstanden.

[Gracias por su llamada y, por favor, acepte mis disculpas. Le prometo que se hará todo lo posible para que esto no vuelva a suceder. Adiós.]

### B (Luis Gómez)

[Buenos días. Soy Marco Aretz, de Alles für den Tisch en Múnich. Llamo por nuestro pedido de vajilla de porcelana y copas de vino. El envío nos llegó esta mañana, pero lamentablemente parte de la vajilla está rota.]

Herr Gómez bedauert dies und vermutet, dass die Ware während des Transports beschädigt wurde. In diesem Fall soll sich Herr Aretz bitte an den Spediteur wenden.

[No, no es así. Según el transportista la vajilla no estaba protegida suficientemente contra choques.]

Herr Gómez bedauert dies sehr. Er wird sofort mit der Versandabteilung sprechen und bittet Herrn Aretz ihm eine Liste der zerbrochenen Teile per E-Mail zuzuschicken.

[Claro, lo haré enseguida. Lamentablemente hay otro problema porque parte del envío no corresponde a nuestro pedido. En vez de las copas de vino que solicitamos nos mandaron vasos de cerveza.]

Herr Gómez entschuldigt sich für die Unannehmlichkeiten, die man der Firma Alles für den Tisch bereitet hat. Selbstverständlich wird seine Firma ihnen die zerbrochenen und die falsch gelieferten Teile ersetzen. Sie werden sie ihnen per Eilzustellung schicken.

[Está bien, de acuerdo. ¿Y qué pasa con los gastos de transporte?]

Herr Gómez sagt, dass die Transportkosten zu Lasten seiner Firma gehen werden.

[Muy bien. Estamos dispuestos a quedarnos con los vasos de cerveza si nos ofrecen un descuento adecuado.]

Herr Gómez kann einen Rabatt von 15 % anbieten.

[De acuerdo.]

Herr Gómez bedankt sich für den Anruf, entschuldigt sich noch einmal und verspricht, dass man alles tun wird, damit sich ein solcher Vorfall nicht wiederholen wird. Er verabschiedet sich.