

FTU – ESP DEPARTMENT

COMMERCIAL CORRESPONDENCE

NGUYEN HUONG GIANG, M.A

OUTLINE

- 1. How to layout a business letter. (1)
- 2. How to deal with complaints.(3)
- 3. Transportation and shipping.(2)
 - Mid-term Test
- 4. Emails.(1)
- 5. CV and Application letter. (1)
- 6. Revision. (1)

COMPLAINTS AND ADJUSTMENTS

- **Why do we make a complaint?**
 - **How to make a complaint?**
- **How to deal with a complaint?**



PRACTICE:

Công ty Nam Việt, địa chỉ giao dịch 50 Trường
Chinh Hà Nội đặt mua 1000 bóng đèn soi cửa
công ty Pyramid địa chỉ 235 High Streets,
Singapore, 20073 theo Hợp đồng nhộp khẩu số
HĐ 107/05. Số hàng trên container trong 1
container cũng Hải phòng ngày 5 tháng 1.
Công ty Nam Việt làm thực nhộp hàng tại
cảng. Khi mở container phát hiện trong số 100
hộp carton thực tế 20 hộp cửa hàng và Trong số
hàng và chiếm 15% trị giá của hàng tổng cộng
2500 USD. Anh / Chị hãy thảo luận giúp ông Giám đốc
1 báo cáo khi thu nhận giám nhận dụng:

Nhau r□qu□tr□nh nhốn hàng, kiēm tra hàng ho□c□mđt H□
quan và □□□ di□n Cāng ty Giēm □□nh Vina Control. K□t qu□
giēm □□nh cho thōy vi□c hàng v□x□y ra trong qu□tr□nh vōn
chuyōn và do bao b□k□m chōt l□□ng, khāng ph□h□p v□
hàng dù v□, ng□□□ b□n □□khāng làm □□ng c□c ch□th□v□
bao g□i do ng□□□ mua quy □□nh tr□□c khi g□i hàng. Do □□
l□□ là c□a ng□□□ b□n.

□□ ng□ng□□□ b□n chuyōn ngay kho□n ti□n b□□ hoàn là 2,650
U SD bāng T/T vào tài kho□n c□a ta t□□ Ngān hàng Cāng
Th□□ng, s□tài kho□n nh□ghi trong h□p □□ng, trong □□t□ng
gi□tr□thi□t h□□ là 2,500 USD, ti□n ph□giēm □□nh là 150
USD.

G□i kōm c□c ch□ng t□c□n thi□t □□ ch□ng minh cho khi□u n□□
L□u □ng□□□ b□n khi làm hàng ch□□□□ng g□i bao b□cōn thōn
là hàng thu□t□nh dù v□.

- **YOU HAVE 40 MINUTES TO WRITE!**

Nam Viet Co., Ltd
50 Truong Chinh Street, Hanoi, Vietnam

Our Ref: NP/In
Pyramid Co.
235 High Street
Singapore 20073

Dear Sirs,

Re: Contract No 107/05

We are writing with reference to the above contract covering a purchase of 1000 mirrors/ sets of mirrors packed in one container and shipped on board the SS Lotus and arrived at Hai Phong port on 5 January.

However, on unpacking the container under the supervision of Customs and local Vinacontrol's representatives, it was found that out of 100 cartons, 20 had/ contained broken goods, estimated at about 15% of the contract value, equivalent to US\$2,500/ an equivalence of US\$2,500

We proceeded to have a Survey Report made and it confirmed our findings that this problem arose in transit/ during transportation and resulted from substandard packages which are not suitable for fragile goods. It appears that you did not follow our packing instruction reported/ sent earlier/ in advance.

On the strength of the Survey report we would like to lodge/register our claim as follows:

+ damaged goods value US\$ 2,500

+ inspection fee : US\$ 150

+ Total claim: US\$ 2,650

Would you please pay the above sum by T/T to our account at Incombank on account No... stated in the contract

We would like you to pay due/ proper attention to the packaging of the next orders, the fragile glass items in particular.

We look forward to your early settlement for this claim.

Yours faithfully,

Nguyen Phuong

Director

Enc: Documents required for the claim.

PRACTICE 2

Công ty của anh/ chị, Công ty TNHH Công nghệ cao (High Technology Co. Ltd) số 36 Bà Triệu, Hà nội, điện thoại & fax: 048-38269743, nhận được lô hàng 500 máy điều hoà nhiệt độ loại AL 309, của công ty TNHH British Exporter (Brexport), địa chỉ West House, 12 Green Lane, Luân Đôn WC 209, Vương Quốc Anh theo đơn đặt hàng số 479NQ, chở trên tàu Hoa Sen trắng cập cảng Hải Phòng ngày 15- 11- 2010 trong tình trạng thiếu và hư hại.

Khi phát hiện hàng bị thiếu và hư hỏng, công ty anh/ chị đã cho mời đại diện của Vinacontrol Hải Phòng đến giám định và kết quả giám định như sau:

- Giao thiếu 5 máy điều hoà
- 3 máy bị hỏng nặng không chạy được do bao bì kém chất lượng bị vỡ trong khi vận chuyển

Anh chị hãy viết một bức thư cho Brexport thông báo cho họ biết tình trạng này và đề nghị hướng giải quyết như sau:

-Đối với số hàng bị thiếu, đề nghị Brexport gửi gấp số hàng thiếu đó, muộn nhất vào ngày 30 -01-2010; vì số điều hoà này được đặt cho một khách sạn 5 sao cách Hà nội 4km về phía Nam. Khách sạn này dự định khánh thành vào cuối tháng 2 năm 2011 và bây giờ đã là 15-1-2011 rồi.

-Đối với 3 chiếc máy hồng do bị vỡ hòm, công ty anh chị giữ lại để tùy Brexport định đoạt (họ có thể hoặc cho người đến mang đi hoặc gọi thợ đến sửa rồi bán rẻ) và đề nghị Brexport hoàn trả lại cho công ty số tiền USD 2,730 (USD 910/ chiếc) là số tiền bồi thường bằng điện chuyển tiền vào tài khoản của Công ty TNHH Công nghệ cao tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội với mọi chi phí do người bán chịu.

- **YOU HAVE 40 MINUTES TO WRITE!**

Dear Sirs,

**We are writing with reference to the
consignment of 500 air conditioners
under the order No. 479NQ shipped on
the SS White Lotus which arrived at Hai
Phong Port on 15 Nov 2010.**

On examination the consignment was found in a short/ missing and damaged condition. We asked representatives from / of Vinacontrol in Hai Phong to make a survey report which shows/ indicates :

- Out of/ Of the 500 air conditioners ordered, only 495 were found, 05 were missing.**
- 03 of the delivered units were damaged beyond repair due to poor/ substandard packaging**

(The boxes in which 3 units were packed had been broken in transit due to poor/ substandard packaging and consequently the units were seriously damaged)

We enclose herewith the survey report and the photos of the damaged goods and must ask you to send the missing units without delay/ at once, not later than 30th Jan 2011 as we urgently need them to complete delivery to a 5-star hotel, 4km to the South from Hanoi , which was planned to open/ to be open by the end of February 2011 and now it is Jan 15th 2011.

We are holding the damaged units at your disposal. You could either send someone to pick them up or have them repaired and sell them off.

We would also be grateful if you could reimburse us by T/T to our account at Vietcombank the sum of US\$ (US\$... each) as a compensation at your expense.

We look forward to your early satisfactory solution.

Yours faithfully,

Questions and Answers



THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!

