

**Sandro Schroevers**

# Correspondências internacionais de negócios e Telefonemas internacionais em sete idiomas

Manual prático para comunicar-se  
com êxito em sete idiomas

## Trechos das obras a título exemplificativo

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma ou meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópias, gravações ou qualquer sistema de recuperação de armazenagem de informações, sem a autorização prévia, por correio eletrônico, do titular dos direitos autorais.

© 2007 Sandro Schroevers, para: editora 

## Texto de contra-capa

O mundo está mais perto do que nunca. Este guia irá lhe mostrar como elaborar cartas e outras correspondências de negócios em sete diferentes idiomas, com interessantes dicas interculturais, exemplos de diálogos e palavras-chave que vão ao encontro de suas necessidades ao fazer negócios. Apresenta, ainda, esquemas práticos para você se corresponder em Português, Inglês, Espanhol, Italiano, Francês, Alemão e Holandês. Ao explicar como elaborar faxes e endereçar cartas corretamente, este livro ajudará o leitor a se corresponder em nível internacional de modo mais rápido e eficiente, revelando-se uma ferramenta de trabalho valiosa e extremamente necessária nos dias de hoje.

## Informações sobre o autor

Sandro Schroevers é fundador da Presseasy.com, uma empresa de consultoria com escritórios em Milão (Itália) e Amsterdã (Países Baixos). A Presseasy presta serviços a companhias de diversos países da Europa em matéria de comunicação internacional e relações públicas. Nessa área, Schroevers já publicou mais de 20 livros, tais como: 'Guia para Correspondência Européia' (em holandês), 'Comunicação Intercultural', 'Como fazer um comunicado de imprensa de uma empresa na Europa' (em francês: 'Comment faire un communiqué de presse d'entreprise en Europe'), 'Relações Públicas para leigos' (co-autor), 'Guia para entrevistas', 'Publicidade Livre' (free publicity), 'Relações Públicas Internacionais para designers' (em inglês, 'International PR for designers'), 'Relações Públicas Internacionais' (em alemão: 'Grenzüberschreitende PR-Arbeit'), 'Direitos de Autor', entre outras importantes publicações.

Para maiores detalhes acerca de suas publicações, visite a página na internet: [http://www.schroevers.nl/br\\_index.html](http://www.schroevers.nl/br_index.html)

Sandro Schroevers é especialista em comunicação internacional, tendo já escrito mais de vinte livros nessa área. Como orador profissional, é freqüentemente convidado para realizar palestras, conferências e seminários internacionais. Atualmente, Schroevers ocupa a posição de Presidente da Junta do Instituto Europeu de Comunicação Internacional de Empresas (IECIE) (l'institut européen de communication internationale d'enterprise) em Paris, França. Esta publicação foi compilada com o auxílio e suporte da co-autora Layla Kawashima, natural de São Paulo, Brasil.

# Informações sobre as obras: conteúdo

Os índices que seguem abaixo referem-se às obras “Correspondências internacionais de negócios” e “Telefonemas internacionais em sete idiomas”, respectivamente. Nas páginas a seguir, encontram-se extratos dos capítulos destacados abaixo, em amarelo, traduzidos para o Português. O termo “etc.” indica que os referidos extratos têm continuação no texto original das obras.

## Correspondências internacionais de negócios

### Index (provisório)

- Introdução
- Cartas**
  - 1.1. Modelo Brasileiro
  - 1.2. Modelo Português
  - 1.3. Modelo Norte-Americano
  - 1.4. Modelo Espanhol
  - 1.5. Modelo Francês
  - 1.6. Modelo Britânico
  - 1.7. Modelo Italiano
  - 1.8. Modelo Alemão
  - 1.9. Instruções de Envio
- 2. Correio Eletrônico (E-mail)**
  - 2.1. Terminologia
  - 2.2. Dicas
- 3. Faxes**
  - 3.1. Capas de Faxes
  - 3.2. Traduções
- 4. Diferentes regras de pontuação**
  - 4.1. Acentos
  - 4.2. Sinais de pontuação
  - 4.3. Citações
  - 4.4. Datas e horas
- 5. Caracteres e ASCII**
  - 5.1. Os códigos ASCII
  - 5.2. Alfabetos por países
  - 5.3. Acentos e letras maiúsculas
  - 5.4. Como usar computadores
  - 5.5. Diferentes tipos de teclados por país
- 6. Uso financeiro**
  - 6.1. Como escrever símbolos monetários
  - 6.2. Faturas
  - 6.3. IBAN e BIC
  - 6.4. IRRF (IVA)
  - 6.5. As mais recentes abreviações ISO
- 7. Exportação**
  - 7.1. Incoterms – Comércio Internacional
- 8. Frases seqüenciais**
  - 8.1. Frases de introdução
  - 8.2. Informações
  - 8.3. Generalidades
  - 8.4. Assuntos financeiros
  - 8.5. Entrega
  - 8.6. Relações Públicas
  - 8.7. Reclamações
  - 8.8. Atendimento ao Consumidor
  - 8.9. Frases de Encerramento
  - 8.10. Outras frases práticas
- 9. Nomes de família**
  - 9.1. Diferentes estilos
- 10. Endereços**
  - 10.1. Diferentes tipos de endereços por países
  - 10.2. Caixa postal (P.O. box)
  - 10.3. Código Postal (CEP)
  - 10.4. Abreviaturas de endereços
  - 10.5. Terminologia usada em endereços
  - 10.6. Dicas para bases de dados
  - 10.7. Tradução de nomes de países
  - 10.8. Tradução de nomes de cidades
- 11. Comunicação Intercultural**
  - 11.1. Brasil
  - 11.2. América Central
  - 11.3. Estados Unidos
  - 11.4. Espanha
  - 11.5. Itália
  - 11.6. França
  - 11.7. Reino Unido
  - 11.8. Escandinávia
  - 11.9. Países Baixos, Guiana Holandesa
- 12. Tradutores**
  - 12.1. Dicas
- 13. Internet**
  - 13.1. Endereços na Internet
  - 13.2. Domínios de segundo nível
  - 13.3. Códigos de países para Internet.
- 14. Feriados oficiais**
  - 14.1. Traduções
  - 14.2. Feriados por país
- 15. Referências Gerais**
  - 15.1. Formas Jurídicas de empresas por país
  - 15.2. Abreviações de Formas Jurídicas
- 16. Literatura**
- 17. Índice**

# Telefonemas internacionais em sete idiomas

## Index (provisório)

- Introdução
- 1. **Telefonemas internacionais**
  - 1.1. Técnicas e ferramentas
  - 1.2. Atitude profissional
  - 1.3. Tecnologias recentes
- 2. **Etiqueta internacional do telefone**
  - 2.1. Comunicação intercultural
  - 2.2. Latin America
  - 2.3. Alemanha
  - 2.4. Itália
  - 2.5. Grã-Bretanha
  - 2.6. França
  - 2.7. Benelux
  - 2.8. Espanha
  - 2.9. Outros países
- 3. **Roteiros Telefônicos**
  - 3.1. Trabalhando com roteiros
- 4. **Jargão da telecomunicação**
  - 4.1. Traduções temáticas
- 5. **Frases sequenciais**
  - 5.1. Inglês
  - 5.2. Alemão
  - 5.3. Francês
  - 5.4. Italiano
  - 5.5. Espanhol
- 6. **Alfabetos do telefone**
- 7. **Números de telefone**
  - 7.1. Detalhes de números por país
  - 7.2. Tabela de códigos telefônicos por país
  - 7.3. Tabela para reconhecer números de celular
  - 7.4. Tabela de países sem o "zero"
  - 7.5. Lista de códigos de países - por número
  - 7.6. Recursos de internet
- 8. **Tempo**
  - 8.1. Horários de expediente por país
  - 8.2. Fuso-horário
  - 8.3. Horário de verão
  - 8.4. Como mencionar horas ou datas?
  - 8.5. Conceitos diferentes do tempo
- 9. **Feriados oficiais**
  - 9.1. Traduções
  - 9.2. Panorama por país
  - 9.3. Tabela de feriados da União Européia
- 10. **Referência geral**
  - 10.1. Diferentes nomes de família
  - 10.2. Terminologia de endereços
  - 10.3. Tradução de nomes de países
  - 10.4. Tradução de nomes de cidades
  - 10.5. Tipos societários de empresas por país
  - 10.6. Abreviações de tipos societários
  - 10.7. Códigos de país para a Internet
  - 10.8. Domínios de segundo nível por país
  - 10.9. Plugues do telefone
  - 10.10. Plugues elétricos
- 11. **Literatura**
- 12. **Índice**



## Endereços internacionais

Este capítulo chama a atenção para a maneira correta de se escrever endereços. Sabe-se que endereços se originam das bases históricas e culturais de um país e, por tal razão, variam muito de um país para outro. Mas tendo em vista que a maioria dos correios postais é reconhecida automaticamente estes dias, a colocação correta de elementos do endereço pode influenciar a velocidade da entrega das correspondências.

### Bases de dados de endereços

Cada país desenvolveu sua própria maneira de organizar dados de endereços. Quando você está trabalhando com uma base de dados computadorizada, é comum haver dúvidas nos casos em que tal base de dados não está equipada para processar registros estrangeiros. Nesse sentido, é um risco quando as pessoas começam a registrar dados em uma base a seu exclusivo critério, porque a falta de consistência resulta em registros falhos. Códigos postais, por exemplo, podem vir antes ou depois do nome de um lugar; da mesma forma, o número de um escritório pode vir antes ou depois do nome da rua, com ou sem vírgula. Países como Grécia, Suécia ou Holanda usam um espaço em seus códigos postais. Neste contexto, uma vez que se sabe quais regras se aplicam a um país específico, escrever endereços corretamente não é assim difícil. O seguinte parágrafo explica os detalhes específicos para cada país.

### Alemanha

Recentemente, alguns elementos dos endereços alemães sofreram alteração. A nova estrutura correta de endereços na Alemanha é a seguinte: Escreva o número da casa/edifício logo após o nome da rua, sem vírgula. O código postal tem sempre cinco caracteres à esquerda do nome do lugar. Até recentemente, um código postal alemão (*Postleitzahl*) era precedido pelo código do país (*Landeskürzel*). Por exemplo: D-26931. Esta regra, no entanto, não mais se aplica. Ainda, linhas em branco acima do nome do lugar não são mais necessárias, de acordo com as mais recentes normas "DIN" (Normas da Indústria Alemã).



Figura: Endereço alemão

Etc.

## Frases seqüenciais

As tabelas abaixo permitem-no encontrar rapidamente a tradução que corresponde a uma dada frase em português. Todas as frases encontram-se organizadas por temas e seguem uma seqüência lógica. Use os números à esquerda para encontrar a tradução equivalente nas seguintes línguas: inglês, espanhol, francês, italiano, alemão ou holandês.

### Informação

Nr.	Português (Brasil)	Espanhol	Inglês
1	Maiores informações encontram-se disponíveis na internet, no site <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .	Encontrarán información más amplia en Internet bajo la dirección <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .	Complete information is to be found on Internet at the address <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .
2	Gostaríamos de informar-lhe sobre...	Queremos informarle sobre ...	We would like to inform you about ...
3	Temos o prazer de informar-lhe que...	Nos es grato poder comunicarle que....	It is our pleasure to inform you of ...
4	Em referência à sua solicitação de informações,	Refiriéndonos a su solicitud de informes.	Referring to your request for information,
5	Temos a satisfação de encaminhar-lhe, em anexo,...	Nos complace adjuntarle ...	We are happy to enclose ...
6	Você encontrará detalhes de	Encontrarán detalles de	You will find particulars of
7	O Sr./ A Sra. ... entrará em contato em breve, para explicar-lhe os detalhes.	El Sr./la Sra. ... tomará contacto con Uds. a fin de explicar los detalles.	Mr/Mrs ... will contact you at an early date to explain the details.

Nr.	Francês	Italiano	Alemão
1	Vous pouvez trouver des renseignements détaillés sur Internet à l'adresse <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .	Potete trovare dettagliate informazioni anche su internet all'indirizzo <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .	Ausführliche Informationen finden Sie auch im Internet unter der Adresse <a href="http://www.latinoamerica.com">www.latinoamerica.com</a> .
2	Nous tenons à vous informer que	Vorremmo informarLa riguardo a	Wir möchten Sie über ... informieren.
3	Nous sommes heureux de vous faire savoir que ...	Siamo lieti di informarLa riguardo a ....	Wir freuen uns, Ihnen ... mitteilen zu können.
4	Nous nous référons à votre demande de renseignements de,	In riferimento alla Vostra domanda.	Auf Ihre diesbezügliche Informationsanfrage,
5	Nous avons le plaisir de vous envoyer ci-joint ...	Siamo lieti di allegare ...	Wir freuen uns, Ihnen als Anlage ... übersenden zu können
6	Vous trouverez les détails de	Troverete particolari di	Sie finden Einzelheiten über
7	M./Mme ... , se mettra en rapport avec vous prochainement, afin de vous informer sur les détails.	Il signor/La signora ... si metterà in contatto con Voi per rendere chiaro i dettagli.	Herr/Frau ... wird sich zwecks näherer Erklärung demnächst mit Ihnen in Verbindung setzen.

Etcétera  
Etcétera





# Roteiros telefônicos

Já em 1854 o francês *Charles Bourseul* escreveu sobre as possibilidades do telefone. Hoje em dia, mais de 150 anos mais tarde, o telefone é uma das ferramentas essenciais no contato internacional. Porque quando você investe tempo para fazer (boas) chamadas de telefone, a quantidade de vendas pode aumentar substancialmente.

Entretanto, é necessário preparar-se com antecedência. Como não há tempo suficiente para ajustar uma conversa durante um telefonema, profissionais em geral utilizam-se dos chamados 'roteiros telefônicos'. Isto permite que planejem e estruturem suas conversações de antemão. A vantagem de um roteiro é que, devido a sua estrutura lógica, ele permite que as pessoas façam chamadas de telefone bem sucedidas, ainda que elas não falem uma dada língua estrangeira fluentemente. Seguem abaixo exemplos de como se fazer um telefonema em inglês.

Antes de se escrever realmente um roteiro para um telefonema, é recomendável pensar sobre as possíveis conseqüências das respostas, de tal modo que haja uma frase lógica para cada situação. A título exemplificativo, a ilustração abaixo demonstra uma representação esquematizada de um telefonema.

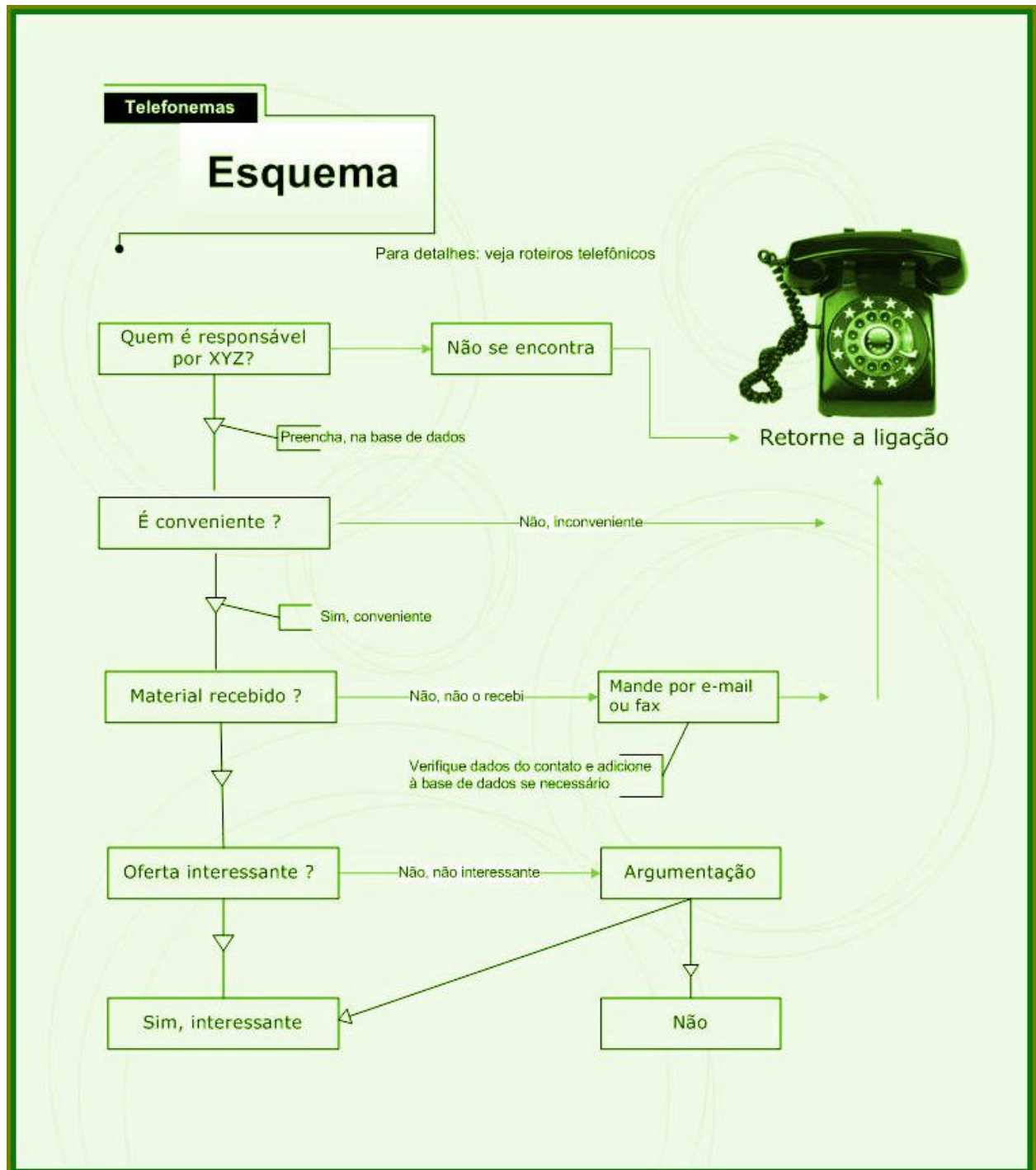


Figura: telefonemas: diagrama esquemático

# Escrever roteiros telefônicos

Com as traduções abaixo, você pode facilmente escrever seu próprio roteiro telefônico. As frases estão agrupadas por temas.



## Para identificar-se

Português	Inglês
Bom dia	Good morning
Boa tarde	Good afternoon
Bom dia, Empresa, Sandro Silva falando.	Goodmorning, Company, Sandro Silva speaking.
Posso lhe ajudar?	May I help you?
Perdão?	I beg your pardon?
Você poderia falar um pouco mais alto, por favor?	Could you speak a little bit louder please?
Quem gostaria?	Who's calling, please?
Meu nome é...	My name is ...
Estou falando de São Paulo.	I'm phoning from São Paulo.
Eu gostaria de falar com o Sr. ..., por favor.	I should like to speak to Mr ...please.
Eu poderia falar com ..., por favor?	Could I speak to ... please?
Eu poderia falar com alguém que lida com Vendas?	Could I speak to someone who deals with purchasing?
A Sra. ... nao está no momento.	Mrs. ... is not in at the moment.
Por favor, aguarde.	Please hold the line.
Um minuto, por favor.	One moment please.
A linha está ocupada.	The line is engaged.
Secretária eletrônica.	Answering machine.
Vou transferir a sua ligação.	I'll put you through.
Sobre qual assunto seria?	Could you tell me what's it about?
Estou ligando para falar sobre...	I'm calling about....
Eu gostaria de reservar um quarto individual.	I would like to book a single room.

---

Você gostaria de deixar um recado?

---

Posso retornar-lhe hoje à tarde?

---

Por favor, você poderia dizer à Sra. Lima que ...?

---

Posso anotar seu nome e número de telefone?

---

Não entendi o seu nome corretamente.

---

Você poderia repetir, por favor?

---

Você poderia soletrar, por favor?

---

Eu poderia passar aí nesta segunda-feira?

---

Quanto tempo vai durar?

---

A que horas vai começar?

---

Eu receio que isto não será possível.

---

Podemos combinar para esta quinta-feira?

---

Setembro seria bom para você?

---

Em Setembro seria bom.

---

Eu vou lhe enviar um fax com a descrição do caminho.

---

Agradeço gentilmente pela informação.

---

Obrigado(a)\* pela ligação.

---

Não há de que.

---

Eu terei que desligar.

---

Até logo.

---

**Detalhes para contato:**

E-mail  
Fone  
Fax  
Celular  
Website  
Empresa  
Endereço  
CEP  
Cidade  
País

---

---

Would you like to leave a message?

---

May I call you back this afternoon?

---

Would you please tell Mrs. Lima that ...?

---

Can I take your name and number?

---

I'm afraid I didn't catch your name right?

---

Could you repeat that, please?

---

Could you spell that, please?

---

Could I pass by this Monday?

---

How long will it last?

---

What time does it start?

---

I'm afraid that's not possible.

---

Shall we say Thursday?

---

Would September should you?

---

September would be fine.

---

I will fax you a route description.

---

Thank you kindly for the information.

---

Thank you for calling.

---

You're welcome.

---

I'll have to hang up.

---

Goodbye.

---

**Contact details:**

E-mail  
Phone  
Fax  
Cellular  
Website  
Company  
Address  
Postcode  
City  
Country

---

## Principais feriados: Europa

Na tabela abaixo os feriados nacionais específicos de cada país não estão mencionados. Consulte o parágrafo específico de cada país para maiores detalhes.

DIA FERIADO	A	B	CY	CZ	D	DK	E	EST	F	FIN	GB	GR	H	I	IRL	L	LT	L	LV	M	NL	P	PL	S	SK	SLO	
Dia de Ano Novo	A	B	CY	CZ	D	DK	E	EST	F	FIN	GB	GR	H	I	IRL	L	LT	L	LV	M	NL	P	PL	S	SK	SLO	
Dia de Reis	A		CY				E			FIN		GR		I										S	SK		
Carnaval																											
Segunda-feira Verde			CY									GR															
Sexta-feira Santa						D	DK	E	EST		FIN	GB			IRL					L	V	M	NL	P		S	SK
Domingo de Páscoa		B	CY			DK		EST		FIN				H			LT						PL			SLO	
Segunda-feira de Páscoa	A	B		CZ	D	DK			F	FIN	GB		H	I	IRL	L	LT	L	LV		NL		PL	S	SK	SLO	
Aniversário da Rainha																											
Dia do Trabalhador, 1º de Maio	A	B	CY	CZ	D		E	EST	F	FIN	GB	GR	H	I	IRL	L	LT	L	LV	M		P	PL	S	SK	SLO	
Dia da Liberdade																											
Assunção	A	B				D	DK		F	FIN									L			NL	PL	S			
Domingo de Pentecostes		B				DK		EST		FIN				H												SLO	
Segunda-feira de Pentecostes	A	B				D	DK		F					H	IRL	L						NL					
Segunda-feira de Pentecostes			CY											GR													
Dia do Corpo de Deus	A																						P	PL			
Solstício de Verão								EST		FIN											LV				S		
Assunção	A	B	CY				E		F			GR		I		L	LT			M		P	PL			SLO	
Dia da Unidade Alemã						D																					
Dia de Todos os Santos	A	B					E		F					H	I		L	LT				P	PL	SK	SLO		
Dia de Todos os Santos										FIN															S		
Dia do Armistício de 1918, Dia da Independência (PL)		B							F														PL				
Imaculada Conceição	A						E							I							M	P					
Véspera de Natal			CY	CZ				EST		FIN																SK	
Dia de Natal	A	B	CY	CZ	D	DK	E	EST	F	FIN	GB	GR	H	I	IRL	L	LT	L	LV	M	NL	P	PL	S	SK	SLO	
Dia de Santo Estevão	A		CY	CZ	D	DK		EST		FIN	GB	GR	H	I	IRL	L	LT	L	LV		NL		PL	S	SK	SLO	
Véspera de Ano Novo																										LV	

As abreviaturas dos países são:

<b>A</b>	Áustria	<b>GB</b>	Reino Unido	<b>P</b>	Portugal
<b>B</b>	Bélgica	<b>GR</b>	Grécia	<b>PL</b>	Polónia
<b>CY</b>	Chipre	<b>H</b>	Hungria	<b>S</b>	Suécia
<b>CZ</b>	República Checa	<b>I</b>	Itália	<b>SK</b>	Eslováquia
<b>D</b>	Alemanha	<b>IRL</b>	Irlanda	<b>SLO</b>	Eslovénia
<b>DK</b>	Dinamarca	<b>L</b>	Luxemburgo		
<b>E</b>	Espanha	<b>LT</b>	Lituânia		
<b>EST</b>	Estónia	<b>LV</b>	Letónia		
<b>F</b>	França	<b>M</b>	Malta		
<b>FIN</b>	Finlândia	<b>NL</b>	Países Baixos		

**Correspondências e Telefonemas Internacionais de Negócios**

**TRECHOS DAS OBRAS A TÍTULO EXEMPLIFICATIVO**

