

LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Alejandra Inmaculada Souto Moure

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

▶ Compra este libro



Muestra gratuita

Lengua extranjera profesional para la gestión
administrativa en la relación con el cliente

Muestra gratuita

Lengua extranjera profesional para la gestión
administrativa en la relación con el cliente

Comunicación oral y documentación
comercial en inglés

Muestra gratuita

Autora

Alejandra Inmaculada Souto Moure (Vigo [Pontevedra], 1973) es licenciada en Filología Inglesa por la Universidad de Santiago de Compostela. Ha realizado el máster universitario en Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Enseñanza y el Tratamiento de Lenguas por la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia), el máster en E-learning: TIC para la Educación y la Formación por la Universidad de Santiago de Compostela, y es experta en Informática Educativa por la UNED.

También pertenece al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, donde desarrolla su actividad profesional, que complementa colaborando en programas de formación de profesorado.

En la actualidad, realiza su tesis doctoral en torno a la enseñanza de lenguas extranjeras, habiendo obtenido el DEA (Diploma de Estudios Avanzados) con el trabajo de investigación *Hacia una propuesta para la aplicación de la legislación y las recomendaciones políticas en el aula de inglés de educación secundaria obligatoria*.

Además de colaborar en diversas revistas educativas, ha publicado bajo el sello Ideaspropias Editorial los siguientes títulos: *Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112*, *Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112* (en coautoría ambos libros), *Inglés, Formador de teleformadores e Inglés atención al cliente*.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Lengua extranjera profesional para la gestión
administrativa en la relación con el cliente.
Comunicación oral y documentación comercial en
inglés**

**1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2015**

**ISBN: 978-84-9839-534-1
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 190**

LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. COMUNICACIÓN ORAL Y DOCUMENTACIÓN
COMERCIAL EN INGLÉS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2015, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-534-1

Depósito legal: VG 124-2015

Autora: Alejandra Inmaculada Souto Moure

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpresiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
--------------------	----

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente	13
1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico	15
1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera	15
1.1.2. Saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción, y relación con el cliente	21
1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales	32
1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales, y adecuación al lenguaje no verbal	37
1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores	43
1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes	45
1.5.1. Presencial	45
1.5.2. Telefónico	48
1.5.3. Telemático	53
1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole	58
1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente	63
1.8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossieres informativos u otros	65
CONCLUSIONES	71
AUTOEVALUACIÓN	73
SOLUCIONES	75

2. Comunicación básica oral y escrita en lengua extranjera, atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones	77
2.1. Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes	79

2.1.1. Telefónico	79
2.1.2. Presencial	84
2.1.3. Telemático	88
2.2. Técnicas en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales	92
2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización	96
2.3.1. Estructuración del discurso	96
2.3.2. Formulación de preguntas y respuestas	98
2.3.3. Actitudes básicas	99
2.4. Presentación de productos o servicios: características, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios posventa, entre otros	100
2.5. Argumentación en conversaciones en lengua extranjera sobre las condiciones de venta o compra y logros de objetivos socioprofesionales	106
2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación	110
2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones	110
2.6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación	112
2.7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada	114
2.8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones en todo tipo de soportes	118
CONCLUSIONES	121
AUTOEVALUACIÓN	123
SOLUCIONES	125
3. Elaboración en lengua extranjera de documentación administrativa y comercial	127
3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico	129
3.1.1. Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compraventa y correspondencia comercial	129
3.1.2. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos	131

3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales	139
3.3. Estructuras y fórmulas habituales (estilos formal e informal) en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial	139
3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial	142
3.5. Traducción de textos sencillos	150
3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes	152
3.6.1. Correspondencia comercial	152
3.6.2. Cartas de solicitud de información	155
3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido	157
3.7.1. Albaranes	157
3.7.2. Documentos de transporte	157
3.7.3. Facturas	158
3.7.4. Ofertas	159
3.7.5. Envío de mercancía y acuses de recibo	162
3.7.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga	163
3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes	167
CONCLUSIONES	169
AUTOEVALUACIÓN	171
SOLUCIONES	173
PREGUNTAS FRECUENTES	177
GLOSARIO	179
EXAMEN	181
BIBLIOGRAFÍA	185

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

El éxito de las relaciones comerciales depende, en gran medida, del buen entendimiento entre las partes. Si a ello se le añade que en la atención al cliente interviene un idioma extranjero, resulta fundamental el dominio del léxico de la lengua de destino.

Este manual analiza las expresiones, estructuras lingüísticas y vocabulario en lengua inglesa en la recepción y relación con el cliente, y se insistirá en la importancia de aplicar las pautas de cortesía y distinguir los estilos comunicativos formales e informales.

También se abordará la comunicación oral y escrita en inglés en la atención al cliente para que el profesional sea capaz de realizar una presentación completa de los productos o servicios, planifique agendas adecuadamente y esté capacitado para la correcta gestión de quejas o reclamaciones, tanto de forma presencial como telefónica o telemática.

Asimismo, se explicará la elaboración en lengua inglesa de los distintos documentos administrativos y comerciales que intervienen en la relación con el cliente, tales como las facturas, los documentos de transporte o las cartas relacionadas con los impagos.

Esta obra capacitará al lector para comunicarse adecuadamente con los clientes y para cumplimentar la documentación relacionada con las operaciones comerciales en inglés.

Muestra gratuita

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

1 Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente

Objetivos

- Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.
- En una situación simulada de recepción de visitas, emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas, así como las expresiones de identificación o requerimiento de la información, transmitir los mensajes de justificación de retrasos o ausencias y emplear las expresiones propias de las presentaciones.
- Dada una simulación en la que se solicite y facilite información profesional sencilla: planificar las solicitudes más usuales de información, formular las preguntas pertinentes y reformularlas, y facilitar la información requerida utilizando descripciones sencillas y vocabulario básico del ámbito de la administración y recepción.
- En simulaciones de grabación de mensajes telefónicos o telemáticos, realizar grabaciones sencillas con claridad y fluidez para atender al cliente en caso de ausencias por vacaciones, imposibilidad de atención momentánea, información de horarios de apertura y cierre, y cambios de dirección de la organización y de horarios.
- Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras, así como las estructuras empleadas en las situaciones más predecibles.
- Identificar referencias socioculturales inmersas en contextos orales y escritos, estructuras, registros, saludos y despedidas con las pautas de cortesía asociadas.
- En situaciones simuladas de recepción de visitas, emplear las estructuras, fórmulas de cortesía y vocabulario adecuados; expresarse con claridad en la justificación de retrasos; solicitar al interlocutor las repeticiones oportunas y proporcionar las explicaciones adecuadas a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- A partir de conversaciones telefónicas de gestión de citas, solicitud de información u otros: adaptar el registro oral a la situación; utilizar el vocabulario y expresiones técnicas básicas; comprender los elementos de la demanda; proporcionar las explicaciones ante ausencias y despedirse según las convenciones de la lengua del interlocutor.
- En una simulación de conversación telefónica con un interlocutor extranjero, observar las normas de protocolo; informar o informarse, utilizando el registro adecuado, y justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre distintas culturas.

Contenidos

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente
 - 1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico
 - 1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera
 - 1.1.2. Saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción, y relación con el cliente
 - 1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales
 - 1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales, y adecuación al lenguaje no verbal
 - 1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores
 - 1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes
 - 1.5.1. Presencial
 - 1.5.2. Telefónico
 - 1.5.3. Telemático
 - 1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole
 - 1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente
 - 1.8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossieres informativos u otros

1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico

En los siguientes apartados se explicarán conceptos básicos gramaticales de la lengua inglesa, así como las expresiones y conocimientos relacionados con situaciones más específicas, como los saludos, las presentaciones y las pautas de cortesía que se deben aplicar en la comunicación con el cliente tanto presencial como telefónica.

1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera

El inglés es una lengua muy poco flexiva, cuya coherencia o cohesión en la oración no viene dada por determinados morfemas, como por ejemplo, la «-a», que indica femenino, o la «-o», que indica masculino, sino, básicamente, por el orden en el que se encuentran las palabras en la oración, es decir, influye en mayor medida su sintaxis frente a su morfología. Por ello, es importante conocer y cuidar este orden para poder expresarse correctamente y comprender los mensajes en dicha lengua.

Como punto de partida de los conceptos básicos de esta lengua extranjera, se puede establecer que en inglés los elementos gramaticales que conforman las oraciones son cinco:

- **Subject** (Sujeto): indica quién realiza o padece la acción del verbo de la oración.
- **Verb** (Verbo): indica la acción de la oración.
- **Complement** (Complemento): parte de la oración que añade información complementaria sobre el verbo o el sujeto.
- **Object** (Objeto): indica qué objeto recibe la acción del verbo (objeto directo) o la persona que recibe dicha acción (objeto indirecto).
- **Adverb** (Adverbio): palabra o frase que determina la acción del verbo, del adjetivo o de otro adverbio. Puede ser de muchos tipos: de tiempo, de lugar, de frecuencia, etc.

Original	Traducción
Mary (subject) carefully (adverb) read (verb) the letter (direct object)	Mary (sujeto) lee (verbo) la carta (objeto directo) con atención (adverbio)
Max (subject) is (verb) now (adverb) a scientist (complement) at an international lab (adverb)	Max (sujeto) trabaja (verbo) ahora (adverbio) como científico (complemento) en un laboratorio internacional (adverbio)
The firm (subject) moved (verb) to Madrid (complement) ten years ago (adverb)	La empresa (sujeto) se trasladó (verbo) a Madrid (complemento) hace diez años (adverbio)
She (subject) worked (verb) hard (adverb) the whole week (adverb)	Ella (sujeto) trabajó (verbo) duro (adverbio) toda la semana (adverbio)

Estas oraciones se pueden considerar ejemplos básicos de las estructuras o combinaciones posibles de elementos gramaticales en inglés, pudiendo deducirse una regla fundamental de todas ellas: en inglés, el sujeto de la oración siempre debe aparecer de forma explícita (excepto en el modo imperativo) y, además, precede al componente básico de la oración, el verbo.

Cabe mencionar que existe una estructura lingüística que rompe este orden establecido, en la que el sujeto introduce la oración y va seguido del verbo con sus complementos. Se trata de oraciones interrogativas, en las que el verbo auxiliar precede al sujeto.

Who does Mary work for?: ¿Para quién trabaja Mary?

Además, si no hay ningún otro verbo auxiliar se utilizará **to do** para formar la oración interrogativa, pero si esta incluye otro verbo como, por ejemplo, **to be** nunca debe utilizarse junto al anterior.

Original		Traducción
Correcto	Incorrecto	
Do you do these things?	You do these things?	¿Haces estas cosas?
Are you recruiting any staff at the moment?	Do you are recruiting any staff at the moment?	¿Estás contratando personal en este momento?

Las expresiones posibles son infinitas. Sin embargo, uno podrá desenvolverse relativamente bien dentro de la lengua tomando esta base como referencia.

Una vez establecidas las reglas generales, es necesario concentrarse en aspectos sintácticos más concretos, que caracterizan a la lengua inglesa y que son esenciales para el hablante. Se hará hincapié en los que se refieren a los adjetivos, adverbios y preposiciones.

Así, el primer aspecto que se abordará será la posición de los adjetivos. La mayoría de los adjetivos pueden situarse en dos posiciones distintas: antes del sustantivo y después de un verbo copulativo, como **to be, seen, to become**, etc., es decir, en posición predicativa.

The new company is launching the best product: La nueva empresa está lanzando el mejor producto.

The manager is new, isn't he?: El mánager es nuevo, ¿verdad?

En el primer caso, cuando los adjetivos preceden a un sustantivo, puede crear confusión el orden en el que deben posicionarse. Dicho orden debe ser el siguiente: color, origen, material y utilidad, **purpose**.

A green British coffee mug: Una taza de café inglesa verde.

Además de los adjetivos en posición predicativa y aquellos que acompañan a los sustantivos, existen otras particularidades que se deben contemplar.

Por ejemplo, si las oraciones contienen palabras como **something, everything, anything, nothing, somebody** o **anywhere**, los adjetivos deben posicionarse después de estas.

Is there anything new for me at the post?: ¿Hay alguna novedad para mí en el correo?

En el segundo caso, existe una serie de adjetivos, la mayoría de ellos comienzan por **a-**, que se usan solo en posición predicativa, es decir, después de un verbo copulativo. Los más comunes son: **afloat** (solvente), **afraid** (asustado), **alight** (brillante), **alike** (parecido), **alive** (vivo), **alone** (solo), **asleep** (dormido) y **awake** (despierto).

Alison was asleep when I rang: Alison estaba dormida cuando llamé.

El segundo aspecto, la posición de los adverbios o expresiones adverbiales en la oración, también merece una atención especial. Las tres posiciones que ocupan habitualmente los adverbios en la oración son: al principio, al final o junto al verbo.

En posición inicial aparecen los adverbios de tiempo y un abundante número de expresiones adverbiales en negativo.

Tomorrow I have an appointment: Mañana tengo una cita.

Under no circumstances is smoking allowed: No está permitido fumar bajo ninguna circunstancia.

En posición final se sitúan los adverbios de modo, lugar y frecuencia.

She spoke slowly: Ella hablaba despacio.

They are talking upstairs: Están hablando en las escaleras.

The meeting will take place every week: La reunión tendrá lugar cada semana.

Si se sitúan junto al verbo, se ha de tener en cuenta que el adverbio precede siempre al verbo, excepto cuando se trata del verbo **to be**, pues aparecerá después de este.

Alison had never paid such a bill: Alison nunca había pagado tal factura.

The meeting was mainly about sales: La reunión fue principalmente sobre ventas.

El tercer aspecto de la oración que debe explicarse por sus particularidades en cuanto a la posición que ocupa en la oración son las preposiciones. Una preposición se utiliza para que dos elementos entren en contacto y, por tanto, aparece posicionada entre ellos.

This letter is for your manager: Esta carta es para tu mánager.

Sin embargo, en determinadas estructuras la preposición debe aparecer en posición final; son las que se detallan a continuación:

- Preguntas que comienzan con la partícula **Wh-**.

What are you looking for?: ¿Qué estás buscando?

- Cláusulas de relativo.

It's Mike who I had an appointment with: Mike es la persona con la que tengo una cita.

- Oraciones en voz pasiva.

His brother loves to be looked for: A su hermano le gusta que le cuiden.

- Estructuras de infinitivo.

The firm is nice to work in: Es agradable trabajar en la empresa.

Una vez asentadas las bases de una sintaxis correcta es necesario familiarizarse con ciertos aspectos fonéticos de la lengua inglesa que harán posible una comunicación suficientemente clara y adecuada.

Por ejemplo, si se tiene que transcribir fonéticamente palabra por palabra la frase **I should be surprised if John and Mary were left** (Debería sorprenderme que John y Mary se hubiesen ido), se obtiene lo siguiente: /aɪ ʃʊd biː sɜːpraɪzd ɪf ˈdʒɒn ænd ˈmeəri wɜː left/.

Sin embargo, si se transcribe lo que realmente se pronuncia en un discurso cuando se habla, la transcripción sería distinta: [aɪʃbɪspraɪzdɪfɔʒnəmeəriwɔleft].

Hay sonidos que desaparecen porque no son pronunciados como, por ejemplo, la /d/ de **should** /ʃʊd/; otros que cambian, como la vocal de **to be** /biː/; y otras palabras que alteran totalmente su pronunciación como es el caso de **and** /(ə)n/.

No existen reglas que expliquen estos cambios de forma natural, pero sí se puede deducir de ello una primera regla básica en cuanto a la pronunciación en inglés: no esperar que las palabras sean pronunciadas de una en una, por separado. Solo así se podrán entender los mensajes en el proceso comunicativo.

Otro aspecto que también afecta a la capacidad para entender la lengua inglesa es el acento. Se trata de aquellas variantes en cuanto a pronunciación de un hablante según sea su lugar de procedencia.

Se podrían establecer multitud de variantes socioculturales, tanto a nivel internacional como local, pues no solo los irlandeses y los británicos tienen un acento diferente sino también los londinenses y los galeses. Sin embargo, un análisis tan pormenorizado sería demasiado exhaustivo para los objetivos de aprendizaje de esta unidad didáctica. Por ello, se hará hincapié en las dos variantes con mayor número de hablantes: BrE (**British English**, inglés de Gran Bretaña) y AmE

(**American English**, inglés de los EE. UU. [Estados Unidos]). Las diferencias más sustanciales son las que se describen a continuación.

En BrE la **r** solo se pronuncia antes de una vocal, mientras que en AmE, se pronuncia en cualquier posición, cambiando ligeramente la pronunciación de la vocal que la precede.

Término	BrE	AmE
Sir	[sɜ:]	[sɜr]

El BrE tiene una vocal más que el AmE, como es la **o** corta [ɒ]. Las palabras pronunciadas con esta vocal en Gran Bretaña y en EE. UU. se pronunciarían bien con [ɑ:] o con [ɔ:].

Término	BrE	AmE
Stop	[stɒp]	[stɑ:p]
Caught	[kɒt]	[kɑ:t]

Los préstamos del francés que terminan en vocal se acentúan de forma diferente. En AmE se acentúa la vocal final, sin embargo, no ocurre lo mismo con el BrE.

Término	BrE	AmE
Pâté	[ˈpæt.eɪ]	[pætˈeɪ]

Muchas de las palabras que acaban en **-ary**, **-ery** u **-ory** se pronuncian con una sílaba más en el AmE.

Término	BrE	AmE
Secretary	[ˈsekrətri]	[ˈsekrəteri]

Una vez explorados los ejes básicos de la lengua inglesa en cuanto a su gramática y pronunciación, deben ser estudiados el léxico y el vocabulario como una parte imprescindible para desenvolverse en una lengua extranjera.

El estudio del léxico no solo abarca el vocabulario, sino que también incluye las expresiones idiomáticas y aquellas partes de las palabras que tienen significado propio, como los sufijos y los prefijos. Es, por tanto, un campo muy

extenso, pues se estima que la lengua inglesa tiene un mínimo de medio millón de palabras y, según los estudios que se consulten, este número puede llegar a extenderse más allá de los dos millones.

Si a este hecho se le añade la gran capacidad de esta lengua para crear nuevas palabras a través de prefijos y sufijos o la unión de palabras, se puede concluir que conocer todo el vocabulario del idioma es imposible, incluso para un hablante cuya lengua materna sea el inglés.

Así, por ejemplo, con el prefijo **non-** se forma la palabra **nonsmoker** (no fumador); mediante el sufijo **-let** se crea el término **booklet** (folleto); y con las palabras **air** y **conditioning**, se forma la palabra **air-conditioning** (aire acondicionado).

El número de palabras que un hablante con inglés como lengua materna conoce no excede las cincuenta mil. Por tanto, solo un porcentaje muy pequeño de las palabras del idioma son necesarias para dominarlo, y si el objetivo es poder desenvolverse en un ámbito concreto, como pueden ser las relaciones con los clientes, el número de palabras que se necesitará es mucho menor, pues el foco de atención podrá centrarse en aquellas usadas con mayor frecuencia. Por ello, a lo largo de los sucesivos apartados se estudiará el vocabulario específico necesario para desenvolverse en las distintas situaciones que se aborden.

1.1.2. Saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción, y relación con el cliente

El uso del idioma requiere de una serie de expresiones estandarizadas que son utilizadas en las relaciones sociales, por ejemplo, cuando dos personas se conocen, se despiden o se presentan. Es lo que algunos lingüistas denominan «lengua social». En todos estos casos, el grado de formalidad de la situación hará elegir entre unas u otras fórmulas o registros lingüísticos.

El registro lingüístico es el modo en el que se expresa un hablante según su contexto social y lingüístico. Cuando uno saluda o se despide de alguien en un ambiente informal se puede utilizar un numeroso abanico de expresiones, mientras que cuando la situación es de cierta formalidad generalmente se ciñe a una.

Así, se utiliza **good morning/afternoon/evening** (buenos días/buenas tardes/buenas noches) cuando uno saluda o se despide; también se usa **good night** (buenas noches), pero solo como despedida.

Algo similar ocurre en el caso de las presentaciones. Si bien hay muchas estructuras que se pueden utilizar para presentar personas, solo se usan dos en ámbitos formales: **I'd like you to meet** (Me gustaría que conociera a...) y **May I introduce...?** (¿Puedo presentarle a...?).

Además, en una situación informal, tanto si se trata de un saludo como de una presentación, uno debe dirigirse a las personas por su nombre.

Original	Traducción
You: Hi Mike! How are you?	Tú: ¡Hola Mike! ¿Cómo estás?
Mike: Fine, thanks. And you?	Mike: Bien, gracias. ¿Y tú?

Sin embargo, cuando se habla con gente que no se conoce, o cuando se quiere mostrar cierta educación o respeto, se debe utilizar la fórmula de cortesía seguida del apellido, sin olvidar algún título si lo hubiera.

Original	Traducción
You: Good morning Ms Barrett. How are you today?	Tú: Buenos días Sra. Barrett. ¿Cómo se encuentra hoy?
Ms Barrett: I am well, thank you. And you?	Sra. Barrett: Estoy bien, gracias. ¿Y tú?

Los tratamientos de cortesía o protocolos que preceden al apellido son los que se presentan en la siguiente tabla.

Original	Traducción	Observaciones
Mr	Sr.	No indica si la persona está soltera o casada
Ms	Sra.	No sugiere si la persona está soltera o casada
Miss	Srta.	Implica que la persona está soltera
Mrs	Sra.	Indica que la persona está casada

En una lengua oral es muy importante pronunciar correctamente cada uno de estos términos para no llevar a un error de comunicación, pues las diferencias fonéticas entre algunas de ellas son muy sutiles.

Término	Fonética
Mr	[ˈmɪs.tər]
Ms	[mɪz]
Miss	[mɪs]
Mrs	[ˈmɪs.ɪz]

Los títulos más comunes utilizados en presentaciones son **doctor** y **professor**. Este último no debe confundirse con el término español «profesor», pues se refiere solo a profesores universitarios.

En lo que respecta a la comunicación telefónica, con frecuencia se crea mucha inseguridad a la hora de tener que enfrentarse a ella en una lengua extranjera, ya que los interlocutores no pueden verse y, por tanto, se pierde el lenguaje no verbal que resultaría de gran apoyo al no dominar la lengua.

Por este motivo, se deben tener en cuenta diversas cuestiones para facilitar la comprensión y expresión en este medio.

La primera de ellas es que precisamente al no ver al interlocutor se debe pronunciar de forma muy cuidadosa, palabra por palabra, con pequeñas pausas, sin pronunciar como se haría normalmente en un discurso hablado, uniendo las palabras y perdiendo algunos sonidos.

Así, una oración como **Hold the line, please** (Manténgase a la espera, por favor) se transcribiría del siguiente modo: /həʊld ði: laɪn/.

Para mejorar la comprensión se deben conocer las expresiones que se utilizan de forma más frecuente para poder prever, en cierto modo, lo que dirá el interlocutor y responder con mensajes breves pero claros. Para ello, se analizará una serie de situaciones posibles a partir de diálogos en los que se tratarán los diferentes usos.

Para transferir una llamada en el momento se podría establecer el siguiente diálogo.

Original	Traducción
Mr Parker: Good afternoon. This is Mr Parker. Could I speak to Mrs Álvarez, please?	Sr. Parker: Buenas tardes. Soy el Sr. Parker. ¿Podría hablar con la Sra. Álvarez, por favor?

Secretary: Good afternoon Mr Parker. Hold the line, please. I'll put you through.	Secretario: Buenas tardes Sr. Parker. Manténgase a la espera, por favor. Le pasaré con ella.
Mr Parker: Thank you very much.	Sr. Parker: Muchas gracias.
Secretary: You're welcome.	Secretario: De nada.

La persona que llama debe identificarse primero utilizando la expresión **This is** y luego preguntar por la persona con la que desee hablar utilizando **Could I speak to...?** Para decirle que espere y que se le traspasará la llamada se utilizará **Hold on** y **I'll put you through**.

En el caso de querer comunicar que la persona requerida no está, un diálogo posible podría ser el que se presenta a continuación.

Original	Traducción
Secretary: Márquez & López Ltd (Limited). Good morning.	Secretario: Márquez & López SL (Sociedad Limitada). Buenos días.
Mrs Smith: Good morning. Can I speak to Mr Álvarez, please?	Sr. Smith: Buenos días. ¿Puedo hablar con el Sr. Álvarez, por favor?
Secretary: Can I have your name, please?	Secretario: ¿Podría decirme su nombre, por favor?
Mrs Smith: Sure, this is Mrs Smith.	Sr. Smith: Claro, soy el Sr. Smith.
Secretary: I am very sorry but I'm afraid that Mr Álvarez is not available. Can I take a message?	Secretario: Lo siento mucho pero me temo que el Sr. Álvarez no está disponible. ¿Quiere dejarle un mensaje?
Mrs Smith: Could you tell him I called, please?	Sr. Smith: ¿Podría decirle que he llamado, por favor?
Secretary: Certainly.	Secretario: Claro.
Mrs Smith: Thank you very much.	Sr. Smith: Muchas gracias.
Secretary: Not at all.	Secretario: De nada.

En el diálogo puede observarse cómo la persona que llama pregunta por aquella con la que desea hablar utilizando la fórmula **Can I speak to...?**, a lo que se le responde pidiéndole que se identifique con una estructura similar, **Can I have...?** Al igual que en la situación anterior, el interlocutor se identifica con **This is**, nunca se utiliza **I am**. Finalmente, se le comunica que no puede ponerse al teléfono y se le ofrece dejar un mensaje utilizando, para lo primero **I'm afraid that he is not available** y para lo segundo **Can I take...?**

A continuación se plantea una conversación en la que se producen problemas en la línea telefónica.

Original	Traducción
Secretary: Márquez & López Ltd. Good morning.	Secretario: Márquez & López SL. Buenos días.
Caller: Good... (jamming).	Interlocutor: Buenos... (interferencias).
Secretary: Sorry, sir. I'm afraid I can't hear you very well.	Secretario: Disculpe, señor. Me temo que no puedo escucharle correctamente.
Caller: This... (jamming).	Interlocutor: Soy... (interferencias).
Secretary: I'm sorry but the phone line isn't working well. Could you speak up, please?	Secretario: Lo siento, pero la línea telefónica no funciona bien. ¿Podría hablar más alto, por favor?
Caller: (Jamming).	Interlocutor: (Interferencias).
Secretary: I'm very sorry but this phone line isn't working well. Could you ring back, please?	Secretario: Lo siento mucho pero esta línea de teléfono no funciona bien. ¿Podría volver a llamar, por favor?

En este diálogo se muestra cómo decirle a alguien educadamente que no se le oye bien con la fórmula **I'm afraid I can't hear you** y cómo explicarle que hay un problema en la línea con **I'm sorry but the phone line isn't working well**. Además, son dos las peticiones que se suelen hacer en esta situación: si puede hablar más alto, a través de **Could you speak up?** y si puede llamar más tarde, con **Could you ring back, please?**

A la hora de tener problemas para entender a la persona que llama, se puede plantear una conversación como la siguiente.

Original	Traducción
Secretary: Márquez & López Ltd. Good morning.	Secretario: Márquez & López SL. Buenos días.
Caller: Good morning. This is Mr Hollett. Could I speak to Mr Álvarez, please?	Interlocutor: Buenos días. Soy el Sr. Hollett. ¿Podría hablar con el Sr. Álvarez, por favor?
Secretary: I'm sorry but I'm afraid I can't understand you. Could you speak more slowly, please?	Secretario: Disculpe pero me temo que no puedo entenderlo. ¿Podría hablar más despacio, por favor?
Caller: (More slowly) Yes, sure. This is Mr Hollett. Could I speak to Mr Álvarez, please?	Interlocutor: (Más despacio) Sí, claro. Soy el Sr. Hollett. ¿Podría hablar con el Sr. Álvarez, por favor?

Secretary: Could you repeat your name, please?	Secretario: ¿Podría repetir su nombre, por favor?
Caller: Hollett, Mr Hollett.	Interlocutor: Hollett, el Sr. Hollett.
Secretary: Could you spell your name, please?	Secretario: ¿Podría deletrear su nombre, por favor?
Caller: H-O-L-L-E-T-T.	Interlocutor: H-O-L-L-E-T-T.
Secretary: Thank you very much Mr Hollett. Hold the line. I'll put you through.	Secretario: Muchas gracias Sr. Hollett. Manténgase a la espera. Le pongo en contacto.
Caller: Thank you.	Interlocutor: Gracias.
Secretario: Not at all.	Secretario: De nada.

En este diálogo se aprecian cuatro estructuras esenciales. En primer lugar, se muestra cómo disculparse y decir de un modo educado que no se entiende lo que está diciendo el interlocutor: **I'm sorry but I'm afraid I can't understand you.**

En segundo lugar, se pide que el interlocutor hable más despacio, mediante la expresión **Could you speak more slowly, please?**

En tercer lugar, se pide que repita su nombre: **Could you repeat your name, please?**

Por último, en cuarto lugar, para solicitar que el interlocutor deletree su nombre, se utiliza la expresión **Could you spell your name, please?**

Tras los saludos, la correcta identificación de los interlocutores y la explicación de que la persona por la que preguntan no puede ponerse, en el siguiente diálogo se observa cómo se puede pedir una cita para quedar con alguien.

Original	Traducción
Secretary: Márquez & López Ltd. Good afternoon.	Secretario: Márquez & López SL. Buenas tardes.
Mr West: Good afternoon. This is Mr West. Could I speak to Mrs Johnson, please?	Sr. West: Buenas tardes. Soy el Sr. West. ¿Podría pasarme con la Sra. Johnson, por favor?
Secretary: I'm afraid she is in a meeting. Can I take a message?	Secretario: Me temo que está en una reunión. ¿Quiere dejarle un mensaje?
Mr West: I'd like to arrange an appointment to see her, please.	Sr. West: Me gustaría concertar una cita para verla, por favor.

Secretary: Hold on a second, please. I'll check the diary. Mrs Johnson has an appointment available on Monday September 18th at 4 pm or Wednesday September 20th at 5 pm. Which one would be better for you? Mr West: Wednesday at 5 pm would be perfect. Secretary: So shall we say 5 pm September 20th in Mrs Johnson office? Mr West: Yes, that sounds fine. Thank you very much. Secretary: Not at all.	Secretario: Espere un segundo, por favor. Consultaré la agenda. La Sra. Johnson podría tener una cita el lunes 18 de septiembre a las 4 de la tarde o el miércoles 20 de septiembre a las 5 de la tarde. ¿Cuál sería la mejor para usted? Sr. West: El miércoles a las 5 de la tarde sería perfecto. Secretario: ¿Entonces anoto el 20 de septiembre a las 5 de la tarde en la oficina de la Sra. Johnson? Sr. West: Sí, bien. Muchas gracias. Secretario: De nada.
--	--

En él se utiliza la construcción **I'd like to arrange an appointment**. La persona a cargo de la atención telefónica le pide que espere un momento y, tras comunicarle que comprobará la agenda, le explica que hay una cita disponible para el lunes 18 de septiembre a las 4 de la tarde u otra el 20 de septiembre a las 5 de la tarde. La construcción que se debe utilizar para comunicar cuándo hay una cita disponible es **(To) Have an appointment available** seguido de la fecha y la hora correspondientes.

Además, para dar a elegir entre dos opciones se puede formular la pregunta **Which one would be better for you?**, que se responderá aceptando una u otra seguida de la expresión **...would be perfect**. Para confirmar lo acordado se usa **Shall we say...?** seguido de la fecha y la hora. Para corroborar la información se puede utilizar la expresión **Yes, that sounds fine**.

En el caso de que se quiera cambiar una cita, la conversación sería la que se muestra a continuación.

Original	Traducción
Secretary: Márquez & López Ltd. Good morning.	Secretario: Márquez & López SL. Buenos días.
Mr Cooper: Good morning. This is Mr Cooper. Could I speak to Mr Jones, please?	Sr. Cooper: Buenos días. Soy el Sr. Cooper. ¿Podría hablar con el Sr. Jones, por favor?
Secretary: I'm afraid he is out of the office. Can I ask you what it's in reference for?	Secretario: Me temo que está fuera de la oficina. ¿Puedo preguntarle cuál es el motivo de su llamada?

Mr Cooper: Of course. I have an appointment for Monday at 11 o'clock. Unfortunately, there is a conflict in my schedule and I'd like to reschedule for Tuesday afternoon or any time Wednesday. Secretary: Let's see. Mr Jones is free Tuesday afternoon, after about 2. Mr Cooper: OK. I could make it after 2. Secretary: Excellent. I've got you down for that day and time. Mr Cooper: Thank you. Secretary: You are welcome.	Sr. Cooper: Por supuesto. Tengo una cita el lunes a las 11 en punto. Desgraciadamente, hay un problema con mi horario y me gustaría reprogramar la cita para el martes por la tarde o el miércoles a cualquier hora. Secretario: Déjeme ver. El Sr. Jones está libre el martes por la tarde, después de las 2. Sr. Cooper: De acuerdo. Podría reunirme con él después de las 2. Secretario: Excelente. Le confirmo para ese día a esa hora. Sr. Cooper: Gracias. Secretario: De nada.
---	---

Tras seguir las pautas de los saludos, la correcta identificación de los interlocutores y la explicación de que la persona por la que se pregunta no está en la oficina, en este diálogo se observa cómo se puede solicitar el cambio de una cita. Las construcciones claves para ello son: para decir que se tiene una cita **I have an appointment for...**; para indicar que se tiene un problema de horarios **There is a conflict in my schedule**; para pedir el cambio de fecha **I'd like to reschedule for...**; para informar cuándo está libre la persona con la que se quiere concertar la cita **(To be) free**; para aceptar la nueva cita **Could make it**; y para confirmar el día y la hora **I've got you down for that day and time**.

Dentro de la gestión administrativa en la relación con el cliente también es fácil encontrarse en situaciones en las que se debe entender o elaborar una descripción. Los textos descriptivos, tanto orales como escritos, siguen unas normas básicas en cuanto a gramática y vocabulario.

La gramática es un poco más compleja que la que se utiliza en otros textos, pues es muy frecuente el uso de la voz pasiva, sobre todo en las descripciones de objetos y expresiones para comparar.

Con el fin de comprender la voz pasiva se debe partir de la tabla que se presenta a continuación.

	Original	Traducción
Voz activa	Someone developed this drink in United States	Alguien desarrolló esta bebida en EE. UU.
Voz pasiva	This drink was developed in United States	Esta bebida se desarrolló en EE. UU.

Cuando lo que se pretende es decir lo que hace alguien, se utiliza la voz activa, pero cuando el objetivo es comunicar lo que le sucede a alguien o a algo, dejando en un segundo plano quién lo realiza, se usa la voz pasiva.

Para crear una forma pasiva se debe utilizar el verbo **to be** en la forma verbal correspondiente seguida del participio pasado del verbo que se esté conjugando. En el ejemplo anterior aparece el verbo **to be** en pasado **was** y el verbo **to develop** en su forma de participio pasado **developed**.

En cuanto a las comparaciones, sus reglas básicas giran alrededor de los adjetivos comparativos y superlativos.

Los adjetivos de una o dos sílabas obtienen sus comparativos añadiendo la terminación **-er**, y sus superlativos añadiendo **-est**; mientras que los de más de dos sílabas obtienen su comparativo precedidos de **more** y su superlativo precedidos de **most**. En cualquiera de los dos casos la forma comparativa del adjetivo irá seguida de la partícula **than** y la forma superlativa introducida por **the**.

	Original	Traducción
Comparativo	This pen is cheaper than the blue one	Este bolígrafo es más barato que el azul
	Your room is more beautiful than the other	Tu habitación es más bonita que la otra
Superlativo	This pen is the cheapest	Este bolígrafo es el más barato
	Your room is the most beautiful	Tu habitación es la más bonita

En cuanto al vocabulario, tanto los adjetivos descriptivos como los adverbios o expresiones adverbiales utilizadas para comparar son partes necesarias en este tipo de textos, ya que lo que se consigue con ellos es introducir datos que hagan que el oyente visualice de algún modo aquello que se está describiendo.

Los adverbios y expresiones adverbiales más comunes utilizadas en las descripciones expresan igualdad o similitud y son los siguientes: **equally** (del mismo

modo, igualmente), **in the same way** o **likewise** (del mismo modo, asimismo), **similarly** (de manera similar) y **like** (como).

She looked equally nice in both shirts: Le quedan bien ambas camisetas.

Both parts were assembled in the same way: Ambas partes fueron montadas de la misma forma.

Both theories were similarly developed: Ambas teorías fueron desarrolladas de manera similar.

That material is soft like silk: Ese material es tan suave como la seda.

Los adjetivos descriptivos se pueden dividir en dos grandes grupos según se utilicen para describir personas u objetos.

The chief executive is an easy-going and optimistic woman: La jefa ejecutiva es una mujer agradable y optimista.

These rooms are new, wide and colorful: Estas habitaciones son nuevas, espaciosas y coloridas.

A continuación, se recogen aquellos adjetivos que resultan imprescindibles, clasificados según este criterio y acompañados de su correspondiente traducción al español.

Adjetivos		Original	Traducción
Descripción de objetos	Aspecto	Colorful	Colorido
		Dull	Mate
		Rusty	Oxidado
		Worn out	Desgastado
	Calidad	High-end	Gama alta
		Low-end	Gama baja
		Mid range	Gama media
	Estado	Brand new	Novedad
		Fancy	Sofisticado
		In fashion	De moda
		New	Nuevo
		Obsolete	Obsoleto
		Old	Viejo
		Old-fashioned	Pasado de moda
		Outdated	Desactualizado
		Updated	Actualizado