Título: Inglés profesional para actividades comerciales.

Subtítulo: Documentación comercial y atención al cliente en lengua inglesa.

ISBN: 978-84-9839-543-3.

Autor: Sergio Bernal Castañeda.

**EXAMEN**

**1. Lea el siguiente texto e indique de qué tipo de documento se trata. Justifique la respuesta.**

From: Ms. Smith

To: Mr. Stevens

Subject: complaint

Dear Mr. Stevens:

I am writing on behalf of Car Rental Ruppeltal. The reason why I am contacting you is to apologize in the name of our company due to the misunderstanding concerning your insurance contract. We had some problems with our system and the procedure could not be finalized.

In this respect, we will cover all the expenses and we kindly offer you a 50 % discount in your next rental. You have been a very faithful customer and we really appreciate it.

Sorry again for all the inconveniences.

Attentively,

Susan Pitt.

Se trata de la resolución de una reclamación enviada a través de correo electrónico. Se identifica el medio gracias a la forma de indicar los datos del remitente y el destinatario en la cabecera del correo: **From** (remitente), **To** (receptor) y **Subject** (asunto). La utilización de expresiones como **The reason why I am contacting you is to apologize** (La razón por la que contacto con usted es para disculparme), **we kindly offer** (amablemente le ofrecemos) o **Sorry again for all the inconveniences** (Nos disculpamos de nuevo por los inconvenientes) revelan que se trata de la respuesta escrita ante la reclamación que hizo a la empresa uno de sus clientes.

**2. ¿Qué expresiones serían adecuadas para responder de forma oral una queja o reclamación? Indique, al menos, cinco ejemplos.**

En el caso de tener que responder oralmente a una queja o reclamación de un cliente, es conveniente utilizar estas expresiones:

 **I’m sorry to hear that, Sir**: Siento oír esto, señor.

 **Is there anything I could do about it?**: ¿Podría hacer algo al respecto?

 **Please, Sir, why don´t you just relax?**: Por favor, señor, ¿por qué no se tranquiliza?

 **Please, calm down Sir**: Por favor, cálmese señor.

 **My apologies, Sir**: Mis disculpas, señor.

 **Please accept our apologies**: Por favor, acepte nuestras disculpas.

 **We apologize for the inconveniences caused**: Nos disculpamos por los inconvenientes causados.

 **I you wish, I could give you a complaint form, Sir**: Si lo desea, podría darle una hoja de reclamaciones, señor.

 **We truly regret the problems caused**: Sinceramente lamentamos los problemas causados.

 **Could you please explain the facts?**: ¿Podría explicar los hechos, por favor?

 **Could you please explain how it all happened?**: ¿Podría explicar cómo ha ocurrido, por favor?

 **In behalf of our company, accept our sincere apologies for…**: En nombre de la compañía, acepte nuestras más sinceras disculpas por…

**3. ¿Qué datos aparecen en un documento de pedido? ¿En qué orden?**

El documento de pedido comienza con un encabezado donde se refleja el destinatario, **ship to**, y el vendedor, **vendor** o **salesperson**, que es la empresa o entidad que realiza el envío. Después aparecen datos como el número de referencia, **order**, y el método o la forma de envío, **delivery via** o **shipping method**, así como el itinerario, **routing**, donde se especifica la ruta logística que seguirá el envío hasta su destinatario.

Debajo del encabezado se exponen los objetos o elementos que se van a enviar, **please ship the following items as specified**. En esta parte se detallan los objetos en concreto que se deseen enviar, **items,** la cantidad solicitada, **quantity ordered**, la descripción de los objetos, **description**, el precio de cada unidad, **unit price**, y el precio total, **total amount** o **total price**.

Además, es muy habitual representar los diferentes cargos derivados de impuestos, **tax rate**. Por último, la empresa que realiza el envío debe firmar el documento, **approval signature**, y anotar la fecha de envío, **date** o **shipped date**. También se puede incluir un apartado con las condiciones y términos del envío, **shipping terms**, y la referencia del documento, **reference**.

**4. ¿Cuál de las siguientes expresiones se utilizaría para ofrecer ayuda a un cliente?**

a. I’m sorry to hear that, Sir.

b. Is there anything I could do about it?

c. Please, Sir, why don´t you just relax?

d. I’m afraid that’s not possible, Sir.

Solución: b.

**5. ¿Qué expresiones serían adecuadas para solicitar aclaraciones e información adicional a un cliente?**

Las expresiones adecuadas para solicitar aclaraciones e información adicional a un cliente son las siguientes:

**How can I help you?**: ¿Cómo puedo ayudarle?

**Is there anything else you require?**: ¿Hay alguna otra cosa que necesite?

**Could you please repeat step by step, please?**: ¿Podría repetir paso a paso, por favor?

**Which measure… would you like to…?**: ¿Qué medida… le gustaría…?

**Would you mind telling me…?**: ¿Le importaría decirme…?

**Would you like to see any other…?**: ¿Le gustaría ver algún otro…?

**If you wanted, I could show you**: Si quisiera, yo podría enseñarle

**6. Señale, en la siguiente tabla, cinco ejemplos de expresiones de acuerdo y de desacuerdo empleadas habitualmente en el argumentario de ventas.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expresiones de acuerdo** | **Expresiones de desacuerdo** |
| There is no doubt about it  | That is true but…  |
| I completely agree with you  | You could be right |
| I absolutely agree with you  | That sounds logical but…  |
| I simply must agree with that  | That could work, however…  |
| That is exactly what I was thinking | I am afraid I cannot agree with you  |

**7. Redacte una carta de presentación de un producto alimentario en la que se expliquen sus diferentes características, de forma que se atraiga la atención del posible cliente o consumidor.**

Dear customer:

I am writing you to inform you about our best, new products this Christmas season!

Come and enjoy our tasty, creamy, Italian coffee for only $2.99! And if you come before December 24th, we will give you another one for free!

Taste our wide selection of excellent, Danish cookies in all possible flavors. Everything you can imagine for only $5.99 a box. And if you come now, buy a second box for only $2 more. It will be a fantastic and cute Christmas present for you neighbors!

We also have a take away service exclusively for these holidays. You will only have to pay 10 % of the total price!

Enjoy our wonderful, exquisite catering service and be the best host of your neighborhood.

We provide our staff as well for a very economic price.

Come and visit us in 23 Canterbury Road, Atlanta as soon as possible, you won´t regret it!

**8. Lea el siguiente texto y responda las preguntas que se plantean a continuación.**

Good morning everybody, and welcome to our Company facilities. As you may know, I am Charles Peters, Sales Executive of Fallon Company. I hope you had a comfortable flight, hopefully you will have a nice time here in Seattle, despite this horrible snowfall we are having today! However, we will try and do our best to get through all the points of our meeting these next hours. The reason why we gathered you here today is to talk about possible ways to improve our R&D Department. As you know, we have had some problems with the marketing of our latest products and we could not achieve the benefits that we were looking for. I am going to divide this presentation into four main parts. Firstly, I will discuss R&D latest ideas for the next season’s products. Secondly, we will analyze the recent customer surveys made by this department. Later, I will present some new strategies that seek a change in R&D procedure. Finally, I will be more than glad to hear any suggestions or answer any questions from you all. Let me start by showing you…

a. ¿Qué tipo de texto es? ¿Cuál es el tema principal?

Se trata de una presentación oral de un miembro de una compañía. El tema principal del texto es el desarrollo y la mejora del Departamento de Desarrollo e Investigación.

b. ¿En qué partes se divide el texto? Clasifique las oraciones del texto según la estructura del mismo.

- Greetings: Good morning everybody, and welcome to our Company facilities.

- Introduce yourself and specify your charge: As you may know, I am Charles Peters, Sales Executive of Fallon Company.

- Break the ice: I hope you had a comfortable flight, hopefully you will have a nice time here in Seattle, despite this horrible snowfall we are having today! However, we will try and do our best to get through all the points of our meeting these next hours.

- Subject of the presentation: The reason why we gathered you here today is to talk about possible ways to improve our R&D Department. As you know, we have had some problems with the marketing of our latest products and we could not achieve the benefits that we were looking for.

- Structure of the presentation: I am going to divide this presentation into four main parts. Firstly, I will discuss R&D latest ideas for the next season’s products. Secondly, we will analyze the recent customer surveys made by this department. Later, I will present some new strategies that seek a change in R&D procedure. Finally, I will be more than glad to hear any suggestions or answer any questions from you all

- Body of the presentation: Let me start by showing you…

**9. Redacte una carta comercial de acuerdo a los usos habituales en las empresas considerando, al menos, datos del remitente, objeto de la carta, solicitud y respuesta de información de productos sobre cantidades y calidades del producto, precios, descuentos por pronto pago, etc.**

Bio’s Like Brooklyn

456 Franklin St.

05813 Brooklyn, NY

Michaela Marsen

May 15th

John Ester Avenue

05813 Brooklyn, NY

United States

Dear Mr. Robinson,

I am writing you to let you discover some of our best, brand new products this season.

For example, you could try our new menu for couples, an economic and tasty offer if you are planning a romantic dinner. This offer includes chips, two slices of pizza and as many drinks as you want for $6.99!

Or maybe if you are in a rush and you have no time to sit and enjoy our meal here at our beautiful, comfortable facilities, you can just call us and the delivery service will be at your office in 5 minutes with our healthy –yet tasty- Grab & Go Menu, in which you can enjoy a whole pizza and one drink for the amazing, low price of $4.99!

And only in September, if you purchase a voucher of 20 meals we will discount you $10.

Come and visit us in 23 Canterbury Road, Atlanta as soon as possible, you won´t regret it!

**10. Señale, en la siguiente tabla, dos ejemplos de cada fórmula de disculpa, negación, reconocimiento y compensación para el tratamiento de objeciones del cliente.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disculpa** | We are writing to apologize for…  |
| Please accept our apologies for the trouble caused…  |
| **Negación** | We are afraid we do not agree with… |
| I would deny…  |
| **Reconocimiento** | Apparently, this problem was caused by…  |
| We sadly found out that this problem was due to… |
| **Compensación** | We have taken into account the fact that…  |
| We assure you that this problem will not happen in this company again |