

INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA

María Elena Centoira López

IDEASPROPIAS
editorial

IDEAS PROPIAS

editorial

▶ Compra este libro



Muestra gratuita

Muestra gratuita

Interpretación de las actividades orales
y escritas de asistencia a la dirección
en lengua inglesa

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Interpretación de las actividades orales
y escritas de asistencia a la dirección
en lengua inglesa

Gestión de tareas en el comercio internacional

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Autora

María Elena Centoira López (Sada [A Coruña], 1970) es licenciada en Filología Inglesa y tiene un máster en Traducción y Paratraducción impartido por la Universidad de Vigo. Su proyecto de máster resaltó la importancia de la difusión de la cultura gallega en el ámbito internacional y la contribución que la Fundación Carlos Casares ha llevado a cabo en este sentido.

Actualmente trabaja como profesora de inglés en distintos niveles y cuenta con una amplia experiencia en el sector del comercio internacional, sector en el que ha trabajado como secretaria de dirección y agente de comercio exterior.

Además, ha sido documentalista para diversos medios de comunicación escrita y ha desempeñado funciones como secretaria y asistente de dirección para importantes empresas relacionadas con el sector pesquero, donde también ha desarrollado gestiones en el área del comercio y las relaciones internacionales.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Interpretación de las actividades orales y escritas
de asistencia a la dirección en lengua inglesa.
Gestión de tareas en el comercio internacional**

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

**ISBN: 978-84-9839-546-4
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 176**

INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA
A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA. GESTIÓN DE TAREAS EN EL COMERCIO
INTERNACIONAL.

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: 978-84-9839-546-4

Depósito legal: VG 234-2015

Autora: María Elena Centoira López

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 reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Expresiones y léxico de atención al público	
en inglés	13
1.1. Expresiones de cortesía y agradecimiento	15
1.2. Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones	22
1.3. Felicitaciones y deseos	29
1.4. Presentaciones	30
1.5. Frases de bienvenida y despedida	32
1.6. Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones	33
1.7. Fechas y horas. Diferentes formas de expresarla	36
1.8. En el hotel	39
1.9. Las comidas	41
1.10. Salidas y llegadas de medios de transporte	44
1.11. Expresiones de tiempo	45
1.12. Precios y medidas	48
1.13. Giros comerciales	50
1.14. Ofertas-pedidos	52
1.14.1. Vocabulario relevante relativo a ofertas y a pedidos	53
1.15. Condiciones de venta	55
1.15.1. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta	59
1.16. Plazos de pago	62
1.17. Reclamaciones	62
1.18. Embalaje y transporte	63
1.19. Informaciones del producto	65
CONCLUSIONES	67
AUTOEVALUACIÓN	69
SOLUCIONES	71
2. Organización de las actividades de asistencia a la dirección proyectando la imagen corporativa. Traducción y comprensión oral y lectora en lengua inglesa	73
2.1. Descripción de las funciones propias de la asistencia a la dirección	75
2.1.1. Entorno de trabajo	75
2.1.2. Habilidades sociales	78

2.2. La traducción. Utilización correcta de diccionarios u otras herramientas de traducción	79
2.2.1. Directa	79
2.2.2. Inversa	84
2.2.3. Simultánea	85
2.3. Procedimientos de traducción	87
2.3.1. Léxicos	87
2.3.2. Gramaticales	91
2.3.3. De comprobación: la retraducción	92
2.4. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma presencial	92
2.4.1. Expresiones idiomáticas y coloquiales	92
2.4.2. Ideas principales y secundarias	95
2.4.3. Síntesis del contenido	97
2.4.4. El orden de las palabras	100
2.4.5. Diferencias entre el inglés y el español	102
2.4.6. Actitudes de los interlocutores u opiniones explícitas o implícitas	104
2.4.7. Recepción y atención de visitas en diferentes entornos. Convenciones y pautas de cortesía	106
2.4.8. Atención presencial, telefónica o telemática y sus consiguientes aspectos fonológicos	113
2.5. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma no presencial a través de grabaciones, retransmisiones, vídeos y CD	121
2.5.1. Comprensión del mensaje y del contenido	121
2.5.2. Síntesis de las ideas principales	124
2.5.3. Actitudes de los interlocutores	124
2.6. Traducción de documentación profesional diversa en el contexto profesional y empresarial	125
2.6.1. Presentación de materiales promocionales	126
2.7. Traducción de correspondencia en distintos formatos	128
2.7.1. Carta, telegrama, fax y correo electrónico	129
2.7.2. Vocabulario técnico habitual	131
2.7.3. Registros	134
2.8. Traducción de documentos específicos en la gestión de eventos, reuniones y negociaciones	138
2.8.1. Expresiones técnicas habituales	138
2.8.2. Convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel y transportes	140

2.9. Métodos de búsqueda de información relevante	145
2.9.1. Páginas webs, buscadores de Internet y documentos	
varios	145
2.9.2. Síntesis de información relevante sobre temas	
socioprofesionales tipo	146
CONCLUSIONES	149
AUTOEVALUACIÓN	151
SOLUCIONES	157
PREGUNTAS FRECUENTES	163
GLOSARIO	167
EXAMEN	169
BIBLIOGRAFÍA	173

Muestra gratuita

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

En los tiempos que corren, la globalización ha abierto fronteras y ahora, más que nunca, es un valor añadido conocer idiomas, más aún si se pueden aplicar al ámbito laboral. Los profesionales dedicados a la asistencia a la dirección trabajan para conseguir metas, lograr acuerdos y entablar relaciones comerciales de muchos tipos. Alcanzar o no estos objetivos, en muchas ocasiones, depende de un elemento fundamental: el idioma. Si la empresa en cuestión realiza sus gestiones en el ámbito internacional es crucial que sus trabajadores tengan un buen nivel de inglés, fluido y adecuado a los diferentes contextos que se pueden dar en el medio donde ejercen su influencia.

El presente manual pretende ser una guía práctica para los profesionales dedicados a la asistencia a la dirección. El inglés, como cualquier otra lengua, es una herramienta de comunicación flexible, cuyo vocabulario y expresiones varían en función del contexto, es decir, de los interlocutores, del lugar donde se establezca la comunicación y del objetivo de la misma.

El asistente a la dirección debe reconocer estos factores y adecuar la lengua a los mismos. De esta manera, la comunicación será efectiva y el camino para lograr su meta será más corto. Así, a lo largo de las siguientes unidades didácticas se establecerán diferentes patrones de comunicación y se ofrecerán recursos útiles para cada situación.

También se presentarán las expresiones y el léxico en inglés relacionado con la atención al público, y después se abordará la manera más efectiva de organizar las actividades relacionadas con la asistencia a la dirección, empleando las habilidades, tanto lingüísticas como sociales, del lector. De este modo, logrará ser un usuario independiente de la lengua inglesa y podrá recurrir a diversas fórmulas que le permitirán llevar a cabo una retroalimentación positiva.

Muestra gratuita

Interpretación de las actividades orales y escritas de asistencia a la dirección en lengua inglesa

1 Expresiones y léxico de atención al público en inglés

Objetivos

- Identificar las expresiones y el léxico más habitual en la atención al público.
- Conocer el vocabulario y las expresiones de cortesía y agradecimiento.
- Manejar las expresiones de felicitaciones y deseos, presentaciones, frases de bienvenida y despedida, y las de duda y disculpa.
- Interpretar y expresar las fechas y las horas a través de diferentes fórmulas.
- Aprender a gestionar los medios de transporte, teniendo en cuenta los horarios de salida y llegada.
- Conocer las expresiones de tiempo, de precios y medidas, así como el vocabulario relacionado con ofertas y pedidos y con las condiciones de venta.
- Averiguar los plazos de pago que se manejan en las actividades empresariales y conocer la información que puede aportar un producto y el tipo de embalaje y transporte empleado en las actividades empresariales.

Contenidos

1. Expresiones y léxico de atención al público en inglés
 - 1.1. Expresiones de cortesía y agradecimiento
 - 1.2. Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones
 - 1.3. Felicitaciones y deseos
 - 1.4. Presentaciones
 - 1.5. Frases de bienvenida y despedida
 - 1.6. Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones
 - 1.7. Fechas y horas. Diferentes formas de expresarlas
 - 1.8. En el hotel
 - 1.9. Las comidas
 - 1.10. Salidas y llegadas de medios de transporte

- 1.11. Expresiones de tiempo
- 1.12. Precios y medidas
- 1.13. Giros comerciales
- 1.14. Ofertas-pedidos
 - 1.14.1. Vocabulario relevante relativo a ofertas y a pedidos
- 1.15. Condiciones de venta
 - 1.15.1. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta
- 1.16. Plazos de pago
- 1.17. Reclamaciones
- 1.18. Embalaje y transporte
- 1.19. Informaciones del producto

Muestra gratuita

1.1. Expresiones de cortesía y agradecimiento

En inglés, las expresiones de cortesía y agradecimiento, **common courtesy and thanks**, son muy comunes en el discurso y se aplican en todo tipo de contextos. No solo sirven para cerrar el enunciado, sino que figuran en el imaginario social del mundo anglosajón como una fórmula obligada a la hora de hablar, sin importar tanto la intención comunicativa, el registro de la lengua o el grado de formalismo del discurso.

Tanto en la vida diaria como en contextos no muy formales del mundo de los negocios se pueden utilizar los nombres de pila, *first names*, cuando ya se conoce a la persona. En contextos más formales se usarán los tratamientos de señor, **Mr (Mister)/sir**; señora, **Ms (Mistress)/madam**; y señorita, *Miss*.

Toda conversación se inicia y acaba con una fórmula de saludo y despedida, respectivamente. En la siguiente tabla se proponen diferentes formas para decir hola y adiós de manera más o menos formal.

	Formal	Informal
Greetings (Saludos)	Hello! (¡Hola!). Good morning! (¡Buenos días!). Good afternoon! (¡Buenas tardes!). Good evening! (¡Buenas noches!). How are you? (¿Qué tal estás?).	Hi! (¡Hola!). How's a thing? (¿Cómo va la cosa?). How are things going? (¿Cómo te van las cosas?).
Answer to greetings (Respuesta al saludo)	Very well, thank you, and you? (Muy bien, gracias, ¿y tú?).	Fine, thanks (Bien, gracias). Great! (¡Genial!). So, so (Más o menos).
Farewell (Despedida)	Goodbye! (¡Adiós!). Good night! (¡Buenas noches!). See you tomorrow (Te veo mañana). See you on Monday (Te veo el lunes).	Bye! (¡Hasta luego!).

Si se opta por saludar con **Hi!** hay que tener en cuenta que se trata de un americanismo y, por lo tanto, se utiliza más en el inglés americano, AmE (American English, inglés de los EE.UU. [Estados Unidos]).

En el ámbito de la relaciones de negocios, generalmente, cuando se saluda a alguien, sobre todo si se trata de un primer encuentro, los interlocutores se dan la mano, **to shake hands**, y se saludan diciendo **How do you do?** La otra persona responderá igualmente **How do you do?** ya que se trata de una pregunta retórica, en un contexto formal.

Importante

El tratamiento formal de usted que existe en español no está presente en el inglés, por lo que se imponen otros procedimientos como es el uso de los verbos modales (**would, could, might, may**, etc.) o ciertas expresiones como **My pleasure/It's an honour** (El placer es mío/Es un honor) para hacer sugerencias, requerimientos, solicitar permisos, etc., de forma cortés. Hay que evitar hablar de forma brusca o abrupta y prescindir de expresiones y acusaciones directas del tipo **It was your fault/You made a mistake** (Fue culpa tuya/Cometiste un error). En su lugar se recomienda utilizar fórmulas impersonales menos directas: **It seems that...** (Parece que...), **Probably...** (probablemente...) o **Perhaps...** (Quizás...).

Cuando se da una información o se compra algo, se espera que la persona que recibe dicha información o realiza la gestión dé las gracias mediante la expresión **Thank you** o un simple **Thanks**. Se trata de una práctica tan arraigada y común que no llevarla a cabo puede ofender a algunos interlocutores. Pero además de estas expresiones de agradecimiento existen muchas otras como las que se presentan a continuación.

That's very kind of you: Es muy amable/Es un detalle por tu/su parte.

I'd like to thank you for all your help: Me gustaría agradecerte/agradecerle toda tu/su ayuda.

Thanks for everything: Gracias por todo.

I'm thankful for all your efforts: Estoy agradecido por todos tus/sus esfuerzos.

I'm grateful for...: Estoy muy agradecido por...

I appreciate your interest: Agradezco tu/su interés.

En un contexto más informal se podrían utilizar otro tipo de expresiones muy comunes como las que se citan.

Thank you very much: Muchas gracias.

Thank you: Gracias.

Thanks: Gracias.

Importante

Hay que tener cuidado con la expresión **Thanks a lot!** (¡Muchísimas gracias!), ya que dependiendo del contexto puede resultar sarcástica o irónica.

Normalmente no es necesario responder a este agradecimiento, aunque lo cierto es que algunas personas prefieren hacerlo con expresiones como las que se presentan a continuación.

Don't mention it: No lo menciones/mencione.

It was a pleasure: Fue un placer/Con placer.

I'm glad you enjoyed: Me alegra que te/le guste/Que lo disfrutes/disfrute.

En AmE, así como en situaciones más informales, se suele responder con un **You are welcome** (De nada). Asimismo, la expresión **That's okay** (Está bien) formaría, también, parte de una conversación más informal.

Además, la fórmula de agradecimiento **Thank you** o **Thanks** se usa también cuando se acepta o rechaza algo, al igual que **Yes, please** (Sí, por favor) y **No, thank you** o **No, thanks** (No, gracias).

Como se puede comprobar, no solo se utiliza **Thank you** como fórmula de aceptación, sino también la palabra **Please**.

Importante

Please es una palabra clave en el habla inglesa. El emisor del mensaje la usará siempre que pida algo. En BrE (British English, inglés británico), se puede usar tanto al principio como al final del enunciado, mientras que en AmE se emplea siempre al principio de la oración.

Please, could I get into the car?: Por favor, ¿podrías/podría meterte/meterse en el coche?

Could I get into the car, please?: ¿Podrías/Podría meterte/meterse en el coche, por favor?

De esta manera, cuando se realiza un ofrecimiento, **to make an offer**, la respuesta al mismo debe ir acompañada de un **please** o un **thank you**. Las expresiones típicas para preguntar si se desea algo se detallan a continuación.

Would you like some coffee?: ¿Le/Te gustaría un café?

Would you care for some tea?: ¿Le/Te apetece un café?

Las siguientes oraciones se utilizan para hacer ofrecimientos de una manera más informal y distendida.

How about a cup of coffee?: ¿Qué le parece una taza de café?

Would you like some more coffee?: ¿Querrías/Querría un poco más de café?

Have a coffee?: ¿Un café?

Can I bring you something?: ¿Puedo traerte/traerle algo?

How about a glass of water?: ¿Qué tal un vaso de agua?

Anything else?: ¿Algo más?

Importante

Se han traducido las expresiones formales teniendo en cuenta los pronombres personales de segunda persona de singular «tú» y el pronombre personal de cortesía «usted». A partir de ahora se aplicará solo el pronombre «tú», excepto en contextos formales concretos, pero el lector debe tener en cuenta que **you**, en inglés, sirve tanto para «tú» y «vosotros» como para «usted» y «ustedes».

Se recomienda también dominar las fórmulas de cortesía y los tópicos para mantener conversaciones distendidas sobre cuestiones triviales, **small talks**.

Las **small talks** son conversaciones sobre asuntos no vinculados al trabajo, sino a temas de la vida diaria como el tiempo, las noticias de actualidad, el interés acerca de la vida de otra persona, etc. Sirven para romper el hielo, **icebreakers**, y para mostrar una cara más cercana y amigable, lo que facilitará un futuro entendimiento a nivel profesional. En estas conversaciones lo habitual es hablar de tópicos, como la arquitectura, la historia del lugar, la comida típica, etc. Se deben evitar temas como la política, el dinero, los precios o la religión.

Las **small talks** son muy útiles en el contexto de los negocios para iniciar una conversación sin ir directamente al grano y conseguir un ambiente más relajado en el momento en que se da comienzo a una reunión de negocios.

En cualquier caso, la reunión puede retrasarse o el invitado puede llegar antes de lo previsto. Si se da alguna de estas dos situaciones se le pedirá al invitado que espere, **to ask someone to wait**.

Would you mind waiting?: ¿Le importaría esperar?
Could you hold on?: ¿Podría mantenerse a la espera?

De manera más informal puede usarse alguna de las siguientes fórmulas:

Just hang around, please: Quédese por aquí, por favor.
Just a second, please: Un segundo, por favor.

Importante

En las conversaciones de negocios hay que evitar gestos efusivos, como dar palmadas en la espalda o poner un brazo sobre la espalda de la otra persona. Estos gestos no son propios de este tipo de situaciones, sino de contextos más familiares y coloquiales.

Si hay una fecha y hora fijadas para una reunión es porque previamente se ha hecho una invitación, más o menos formal, para establecer esa cita. A continuación, aparecen diferentes fórmulas que plantean cómo llevar a cabo una invitación y cómo responder a la misma.

	Formal	Informal
Invite someone (Invitar a alguien)	Would you like to? (¿Le gustaría...?). I'd like to invite you to (Me gustaría invitarle). We'd be delighted to have you... (Estaría encantado de que...).	Do you want...? (¿Quieres...?). How about...? (¿Qué tal si...?). Why don't we...? (¿Por qué no...?).
Accept an invitation (Acepta una invitación)	That would be wonderful (Eso sería maravilloso). That sounds perfect (Suena perfecto). It's so nice (Está muy bien). I'd love to (Me encantaría).	Sounds good! (¡Suena bien!). Good idea! (¡Buena idea!). Great! (¡Genial!).

<p>Decline an invitation (Declinar una invitación)</p>	<p>Thanks for asking but... (Gracias por preguntar, pero...).</p> <p>I don't think I'd be able to... (Creo que no voy a poder...).</p>	<p>It's impossible (Es imposible).</p> <p>No can do (No puede ser).</p> <p>I'd rather not (Mejor no).</p> <p>Can't make it (No puedo).</p>
<p>Thank after an invitation (Dar las gracias tras una invitación)</p>	<p>Thanks for your hospitality (Gracias por tu hospitalidad).</p> <p>What a pleasure (Ha sido un placer).</p>	<p>Thanks, I enjoyed (Gracias, he disfrutado).</p> <p>I loved (Me ha encantado).</p>
<p>Thank people for coming (Agradecer a alguien que haya venido)</p>	<p>It's been a pleasure to speak to you (Ha sido un placer hablar contigo).</p> <p>I've been delighted to meet to you (Me ha encantado conocerte).</p>	<p>Thank you for coming (Gracias por venir).</p> <p>I've enjoyed your company today (He disfrutado de tu compañía).</p>

La palabra «cita» en inglés se puede traducir de diversas maneras en función del contexto. En el ámbito de la asistencia a la dirección las más traducciones comunes son **appointment** y **meeting**. La primera hace referencia a una cita en general, mientras que la segunda es más concreta y se corresponde con una reunión.

I'd like to make an appointment with Mr Smith. Is he available? Does he have any opening on his agenda?: Me gustaría tener una cita con el Sr. Smith. ¿Está disponible? ¿Tiene un hueco en su agenda?

I'd like to schedule a meeting with Mr Smith: Me gustaría concertar una reunión con el Sr. Smith.

Una conversación implica el diálogo entre dos o más personas, por lo que es necesario el intercambio de turnos de palabra y la retroalimentación, **feedback**, para verificar que el mensaje ha llegado de forma correcta. Comprobar y mostrar el entendimiento del mensaje forma parte del buen hacer en la escucha activa. Así, se utilizan las siguientes fórmulas para alcanzar el entendimiento de los interlocutores.

	Formal	Informal
<p>Check understanding (Comprobar que nos han entendido)</p>	<p>Have I made that clear? (¿Lo he dejado claro?).</p> <p>Have you figure it out? (¿Lo comprendes?).</p> <p>Does it make sense? (¿Tiene sentido?).</p>	<p>Got it? (¿Lo entendiste?).</p> <p>Are you with me? (¿Me entiendes?).</p> <p>Are you following? (¿Me sigues?).</p>

Show understanding (Mostrar que hemos entendido)	I see (Lo veo). I understand (Entiendo). That's clear (Está claro).	I get it (Lo tengo, lo entiendo).
Show you don't understand (Mostrar que no hemos entendido)	What do you mean? (¿Qué quieres decir?). I can't follow you (No te sigo). I'm not sure I get what you mean (No estoy seguro de entender lo que quieres decir). Let me check if I heard you correctly (Permíteme comprobar si he oído correctamente).	I don't get you (No te entiendo). I'm not following you (No te estoy siguiendo). What was that? (¿Cómo dices?).

En un diálogo también sucede que cuando alguien está hablando, a veces, es necesario interrumpirle para anunciar o añadir algo.

Excuse me, that seems that...: Perdona, parecer ser que...

May I have a word?: ¿Puedo decir algo?

May I interrupt?: ¿Puedo interrumpir?

Could I say something?: ¿Podría decir algo?

También se pueden formular otras preguntas, aunque son más informales que las anteriores.

Can I add something?: ¿Puedo añadir algo?

Please, listen to me: Por favor, escúchame.

Got a minute?: ¿Tienes un minuto?

Can we talk about...?: ¿Podemos hablar de...?

En un contexto más coloquial se puede responder con **Let's hear** (Escuchémoslo), aunque se pueden elegir expresiones más formales como las que se presentan a continuación.

Please, go ahead: Adelante, por favor.

I'd be delighted: Estaría encantado.

Of course, you may speak: Por supuesto, puede hablar.

You are not interrupting: No interrumpes.

Lo normal es que en un diálogo, sobre todo en aquellos que se mantienen en el ámbito laboral, se expongan datos, se presente información, se expresen opiniones, se intente convencer al interlocutor de algo, etc. Las siguientes fórmulas dan

las pautas a seguir para mantener una conversación de este tipo y ser efectivos a la hora de comunicarse según el objetivo del emisor.

	Formal	Informal
Express something sure (Expresar que algo es seguro)	Definitely (Definitivamente). Without any question... (Sin ninguna duda...) There is no question that... (No hay razón contraria a...) Doubtlessly (Indudablemente).	Surely (Sin duda). Certainly (Ciertamente).
Express something probable (Expresar que algo es probable)	Seemingly... (Parece que...) On the face of it... (Ante ello...)	Apparently (Aparentemente). Probably (Probablemente). Actually/Really (Realmente). It seems that... (Al parecer...)
Generalize (Generalizar)	All things considered (Teniendo en cuenta todo). Broadly speaking... (En términos generales...)	In general... (En general...) By and large (Por lo general).
Convince for (Convencer a favor)	I like to reassure you... (Quiero asegurarte que...) You have my personal guarantee (Tienes mi garantía personal).	I assure you that... (Te aseguro que...) There is no doubt... (No hay duda...)
Convince against (Convencer en contra)	There's no guarantee (No existe garantía). I'm not convinced (No estoy convencido).	I am not sure (No estoy seguro). It's not a good idea (No es una buena idea). I'm against... (Estoy en contra de...)

1.2. Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones

Cuando existe una conversación entre dos o más personas se producen situaciones en las que es necesario dar o pedir permiso, por ejemplo, si es necesario cortar la conversación en un momento dado para atender otra tarea.

	Formal	Informal
Ask for permission (Pedir permiso)	Could I...? (<i>¿Podría...?</i>). May I...? (<i>¿Puedo...?</i>). Would/Do you mind if...? (<i>¿Le importaría si...?</i>). Is it OK to...? (<i>¿Está bien si...?</i>).	Can I...? (<i>¿Puedo...?</i>).
Give permission (Dar permiso)	Help yourself (A su disposición, sítvase usted mismo). Go ahead (Adelante). Of course you can (Por supuesto que puede).	No problem (No hay problema). Fine (Estupendo). Sure (Desde luego).

A veces, en las conversaciones se plantean situaciones en las que se necesita dar o pedir ayuda o dar instrucciones o pautas que los interlocutores deben seguir.

Por lo general, las fórmulas con **would**, **could** y **may** se asocian a contextos más formales y también hay que tener en cuenta las expresiones **please** y **thank you**.

Could you help me please?: *¿Podrías ayudarme, por favor?*
 Would you mind helping me out?: *¿Te importaría ayudarme?*
 Could I ask you for a favor?: *¿Podría pedirte un favor?*

Si la situación no requiere tanta formalidad, bien porque se produce en un contexto más distendido (comida de negocios) o los interlocutores ya se conocen, se emplean expresiones menos formales.

Help me, please: *Ayúdame, por favor.*
 Could you lend me a hand?: *¿Podrías echarme una mano?*

Un asistente o cualquier persona que trabaja de cara al público pueden ofrecerse de forma cortés para ayudar, si observan que sus interlocutores o clientes lo requieren.

Is there anything I can do?: *¿Hay algo que pueda hacer?*
 Would you like any help?: *¿Necesitas ayuda?*
 May I offer my assistance?: *¿Puedo ofrecerte mi ayuda?*
 May I help you?: *¿Puedo ayudarte?*
 Do you need my assistance?: *¿Necesitas ayuda?*

En estos casos, el interlocutor responderá a dicho ofrecimiento de alguna de las siguientes maneras que se explicitan a continuación.

Thank you, much obliged: Gracias, te lo agradezco.

Thanks, I'm grateful for your help: Gracias, te agradezco tu ayuda.

Thank you, I appreciate your collaboration: Gracias, aprecio tu colaboración.

Thanks, it's so kind of you to offer: Gracias, es muy amable por tu parte.

Cuando no se necesita realmente la ayuda que ofrece, se puede contestar con alguna de las siguientes expresiones.

There's no need: No hay necesidad.

I think I'll manage: Creo que puedo arreglarme.

I'll call if I need: Te llamaré si lo necesito.

A continuación, se detallan una serie de expresiones que se pueden utilizar para ofrecer y aceptar ayuda en contextos menos formales.

Shall I help you?: ¿Te ayudo?

Can I lend you a hand?: ¿Puedo echarle una mano?

Can I help you?: ¿Puedo ayudarte?

Thanks, that would be great: Gracias, sería fantástico.

I'm OK: No tengo problema.

Not for the moment: No, de momento.

También puede ocurrir que sea el cliente o interlocutor el que pida ayuda. En estos casos, el asistente o profesional que trabaja de cara al público puede responder **Of course**, **My pleasure** o **Sure** y, en contextos más coloquiales, **no problem**.

El siguiente diálogo es una muestra de cómo se comportarían tanto el profesional que trabaja de cara al público como el cliente en un contexto formal. En este, el cliente, **customer**, llega a la recepción de una oficina donde el asistente lo recibe.

Original	Traducción
Assistant: Good morning. May I help you?	Asistente: Buenos días. ¿Puedo ayudarle?
Customer: Hello! Thank you, much obliged. I had a meeting with Mr Hudson.	Cliente: ¡Hola! Gracias, se lo agradezco. Tenía una reunión con el Sr. Hudson.

<p>Assistant: You are Mr Pit, aren't you? Would you mind waiting for a moment? He's in a meeting.</p> <p>Customer: No problem. In the meantime, could I borrow you a pen, please?</p> <p>Assistant: Sure, go ahead. Is there anything else I can do for you?</p> <p>Customer: Thanks, it's so kind of you to offer, but I'm Ok. Well, just another question. Do you know when the meeting is going to finish?</p> <p>Assistant: It's supposed to be finished in 10 minutes, but to tell you the truth I can't tell. I'm calling Mr Hudson's secretary. Can I get back to you on that in a minute?</p> <p>Customer: Thank you, I appreciate your collaboration.</p> <p>Assistant: My pleasuse.</p>	<p>Asistente: ¿Es el Sr. Pit, cierto? ¿Le importaría esperar un momento? Está en una reunión.</p> <p>Cliente: Sin problema. Mientras tanto, ¿podría cogerle prestado un bolígrafo, por favor?</p> <p>Asistente: Claro, adelante. ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?</p> <p>Cliente: Gracias, es muy amable por ofrecerlo, pero estoy bien. Bueno, solo otra pregunta. ¿Sabe cuándo acabará la reunión?</p> <p>Asistente: Se supone que acaba en 10 minutos, pero si le soy sincera no podría decirle (con exactitud). Llamaré a la secretaria del Sr. Hudson. ¿Le importa que se lo diga en un minuto?</p> <p>Cliente: Gracias, agradezco su colaboración.</p> <p>Asistente: Un placer.</p>
---	---

Además de las fórmulas de petición, aceptación y negación de ayuda, aparece una nueva expresión, **Could I borrow you...?**, que sirve para pedir algo prestado en un contexto formal. En esta línea también se encuentra **Would you mind if I take...** (Te importaría si cojo...), mientras que expresiones más directas, como **Can I borrow...?/Can I take...?** (¿Puedo pedirte prestado...?/¿Puedo coger...?), son expresiones menos formales. Las respuestas a estas preguntas serían: **Sure, go ahead; My pleasure; Help yourself; Of course; y No problem.**

En el diálogo se muestra, también, una manera educada y formal para expresar que no se sabe o no se dispone de la información que se solicita: **I can't tell** (No te puedo decir), que es lo mismo que **I don't know** (No lo sé). Más coloquialmente se dice **I have no clue** (No tengo ni idea) o **I'm not in the loop** (No estoy en la onda).

Asimismo, cuando se quiere aplazar un asunto para más tarde se puede recurrir a la expresión **Can we save that until...?** (¿Podemos dejarlo para...?) o, como dice el asistente en el diálogo, **Can I get back to you on that?**

En la siguiente tabla se muestran las pautas para solicitar todo tipo de informaciones, tanto en un contexto formal como en uno informal.

	Formal	Informal
Ask for an explanation (Solicitar una explicación)	Could you explain that? (¿Podría explicar eso?). I don't understand why (No entiendo por qué).	How come...? (¿Cómo puede ser...?). Why is it that...? (¿Cómo es que...?).
Ask for repetition (Solicitar una repetición)	Excuse, what did you say? (Disculpeme, ¿qué ha dicho?). I missed that, could you repeat it? (No lo he oído, ¿podría repetirlo?).	What was that again? (¿Puedes repetirlo?). What did you say? (¿Qué has dicho?).
Ask for information (Solicitar información)	Could you please tell me...? (¿Podría, por favor, decirme...?). Would you mind telling me...? (¿Te importaría decirme...?). Do you have any information on...? (¿Dispone de alguna información sobre...?).	Do you know about...? (¿Qué sabes de...?).
Ask for evidence (Solicitar evidencias)	Can you illustrate that? (¿Puede mostrar/demostrar eso?). I wonder if you could... (Me pregunto si podría...).	Can you show us...? (¿Puede mostrarnos...?). Why don't you show us...? (¿Por qué no nos muestra...?).
Ask how to contact (Solicitar datos de contacto)	How can I get in touch with you? (¿Cómo puedo estar en contacto con usted?). Could I have your email (address) and mobile number? (¿Podría disponer de su dirección de correo electrónico y su número de teléfono?).	What's your email and telephone number to keep in touch? (¿Cuál es su dirección de correo electrónico y su número de teléfono para mantenernos en contacto?).
Ask for instructions (Solicitar instrucciones)	Could you show me how...? (¿Podría mostrarme cómo...?).	Do you know how...? (¿Sabes cómo...?). How do you...? (¿Cómo...?).

<p>Ask about responsibility (Solicitar información sobre cargos de responsabilidad)</p>	<p>Who is running the American branch? (¿Quién está a cargo de la sucursal americana?).</p> <p>Who is in charge of this department? (¿Quién está a cargo de este departamento?).</p> <p>Who is the supervisor/manager? (¿Quién es el supervisor/director?).</p>	<p>Who is the boss here? (¿Quién manda aquí?).</p>
<p>Ask for questions (Realizar preguntas)</p>	<p>Do you have any query? (¿Tienes alguna pregunta?).</p>	<p>Is it clear? (¿Está claro?).</p>
<p>Ask for opinion (Solicitar opinión)</p>	<p>How do you feel about...? (¿Cómo te sientes con respecto a...?).</p> <p>Do you have any suggestions? (¿Tienes alguna sugerencia?).</p>	<p>What's your opinion? (¿Qué opinas?).</p>

Por último, se analizarán las distintas formas de solicitar y dar información acerca de direcciones, **asking and giving directions**.

Do you know how to get to Trafalgar Square?: ¿Sabe cómo llegar a Trafalgar Square...?


Which way shall I go to...?: ¿Qué camino debo seguir para ir a...?

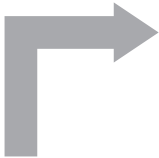

How can I get to...?: ¿Cómo puedo llegar a...?

How do I get to...?: ¿Cómo llego a...?

Where is Trafalgar Square?: ¿Dónde está Trafalgar Square?

En la siguiente tabla se muestran pautas para indicar itinerarios, si lo que se desea es dar las directrices correspondientes a un itinerario que el interlocutor no conoce.

Dirección	Instrucciones	Señal
<p>Left (Izquierda)</p>	<p>Go/Turn left (Girar a la izquierda).</p> <p>Take the second (turning) on the left (Tome el segundo desvío a la izquierda).</p> <p>Take a left (Doble a la izquierda).</p> <p>It's on the left (Está a mano izquierda).</p>	

<p>Right (Derecha)</p>	<p>Go/Turn right (Girar a la derecha). Take the second (turning) on the right (Tome el segundo desvío a la derecha). Take a right (Doble a la derecha). It's on the right (Está a mano derecha).</p>	
<p>Ahead (Recto)</p>	<p>Go ahead (Siga de frente). Go straight ahead (Siga todo recto). Go straight on (Siga de frente).</p>	

Además, se usará vocabulario relacionado con las direcciones que servirá para guiar al interlocutor con el máximo detalle posible.

Next to, beside: Al lado.

In front of: Delante de.

Opposite: En frente, al otro lado.

Behind: Detrás.

In the corner of: En la esquina.

To cross: Cruzar.

To go past: Pasar al lado de.

A continuación, se presenta un ejemplo en el que una persona pregunta el itinerario que debe seguir para ir a la oficina de correos más cercana.

Original	Traducción
<p>Please, sir, could you tell me how can I get to the nearest post office?</p>	<p>Disculpe, señor, ¿podría decirme cómo puedo llegar a la oficina de correos más cercana?</p>
<p>Of course, madam. You have to go straight on until the next turning on your right. Take a right and go ahead until the next crossroad. The post office is opposite you on your left.</p>	<p>Por supuesto, señora. Tiene que ir de frente hasta el siguiente giro a la derecha. Gire a la derecha y siga de frente hasta el siguiente cruce. La oficina de correos está en frente de usted a la izquierda.</p>

1.3. Felicitaciones y deseos

Felicitar y ofrecer buenos deseos forma parte de la educación y del saber estar. Cuando se quiere dar la enhorabuena a alguien por algún logro se pueden utilizar las siguientes expresiones, que implican siempre felicitaciones y deseos, **wishes**, en distintos contextos.

I'd like to compliment you on...: Me gustaría felicitarte por...
Congratulations!: ¡Felicidades!
I congratulate you!: ¡Te felicito!
I congratulate you for...!: Te felicito por...
I'm happy to hear: Me alegra saber.

En contextos más coloquiales se utilizarán otro tipo de expresiones más informales.

You're the best!: ¡Eres el mejor!
Well done!: ¡Bien hecho!

A continuación, se muestran fechas señaladas que implican un tipo de deseo o felicitación concreto.

Happy Birthday!: ¡Feliz cumpleaños!
Happy Thanksgiving Day!: ¡Feliz Día de Acción de Gracias!
Merry Christmas!: ¡Feliz Navidad!

Cuando se quiere desear suerte o lo mejor a alguien se utilizan expresiones como las que aparecen en las siguientes líneas.

Hopes of the best!: ¡Mis mejores deseos!
Our best wishes!: ¡Nuestros mejores deseos!
Good luck!: ¡Buena suerte!
All the best!: ¡Todo lo mejor!
All the best wishes!: ¡Mis mejores deseos!
Have a good trip!: ¡Buen viaje!

Por último, cabe destacar como deseo especial el brindis, **toast**. Es un tipo de felicitación en el que se ofrece una bebida, generalmente alcohólica, en honor a alguien. Las expresiones que se usan en estas ocasiones son variadas.

Good luck!: ¡Buena suerte!
Good health!: ¡Salud!
To your health!: ¡A tu salud!

To your success!: ¡Por tus éxitos!
 Cheers!: ¡Salud!
 To the absence friends!: ¡Por los amigos ausentes!
 To the old friends!: ¡Por los viejos amigos!

Importante

Cheers se utiliza también en BrE, en contextos informales, con el significado de gracias.

Here's that £5 I owe you: Toma las 5 £ que te debo.
 Oh, cheers: Ah, gracias.

1.4. Presentaciones

En las presentaciones que se pueden producir en la vida diaria y de forma informal, las personas se saludan y dicen su **first name**.

Original	Traducción
Laura: Hi, my name is Laura. Nice to meet you.	Laura: Hola, soy Laura. Encantada de conocerte.
Peter: Hello, I'm Peter. Nice to meet you too.	Peter: Hola, me llamo Peter. Igualmente.

En contextos más formales, como en el mundo de los negocios, las presentaciones siguen unas normas y pautas de cortesía habituales.

Original	Traducción
John: Hello, I would like to introduce myself. My name is John from HS Systems, Ltd.	John: Hola, me gustaría presentarme. Me llamo John, de HS Systems, SL.
Peter: Lovely meeting you. Let me introduce myself. My name is Peter Jackson.	Peter: Encantado de conocerle. Permítame que me presente. Me llamo Peter Jackson.
John: My pleasure.	John: Un placer.
Sara: It's nice to meet you. I'm Sara Robin.	Sara: Es un placer conocerlos. Yo soy Sara Robin.
Peter: It's a pleasure to meet you Mrs Robin.	Peter: Me alegro de conocerla Sra. Robin.