

INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE

Aprenda a Comunicarse en Inglés
con sus Clientes de Forma Fácil y Sencilla



Inglés Atención al Cliente

Aprenda a Comunicarse en Inglés
con sus Clientes de Forma Fácil y Sencilla

El Autor

Alejandra Souto Moure es Licenciada en Filología Inglesa por la Universidad de Santiago de Compostela.

Ha realizado el máster en e-learning: TIC para la Educación y la Formación por la Universidad de Santiago y es Experta en Informática Educativa por la UNED.

Actualmente desarrolla su carrera profesional en un centro de formación en idiomas y se ha especializado en la formación de profesionales del mundo empresarial. Es además la responsable del departamento de formación a distancia donde gestiona el proyecto de adaptación a metodología e-learning de la oferta formativa del centro.

También ha trabajado en calidad de conferenciante dentro de programas de formación del profesorado impartiendo el seminario bajo el título: "Internet: Banco de Recursos y Herramienta en el Aula".

Ficha de catalogación bibliográfica

Inglés atención al cliente. Aprenda a comunicarse en inglés con sus clientes de forma fácil y sencilla • 1ª Edición

Ideaspropias Editorial. Vigo, 2005

ISBN 10: 84-934547-0-2

ISBN 13: 978-84-9934547-08

Formato: 17 x 24 cm. • Páginas: 264

**INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE. APRENDA A COMUNICARSE EN INGLÉS
CON SUS CLIENTES DE FORMA FÁCIL Y SENCILLA**

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 2005, respecto a la primera edición en español, por

© IdeasPropias Editorial.

ISBN 10: 84-934547-0-2

ISBN 13: 978-84-934547-0-8

Depósito Legal: C-2097-2005

Autores: Alejandra Souto Moure e Ideaspropias Editorial

Diseño: IdeasPropias Publicidad, S. L.

Ilustraciones Portada: Alia

Producción Editorial: Gesbiblo, S. L.

Impreso en España - Printed in Spain

ÍNDICE

1	At the airport. Welcome to Spain.....	1
	1.1. Introducción.....	1
	1.2. Funciones.....	2
	1.3. Situaciones.....	2
	1.3.1. Presentarse a uno mismo.....	2
	1.3.2. Presentar formalmente.....	3
	1.3.3. Presentar con un grado de formalidad inferior.....	3
	1.3.4. Hablar de uno mismo.....	4
	EJERCICIO 1.....	5
	SOLUCIONES.....	6
	1.4. Expresiones y vocabulario.....	7
	1.4.1. Expresiones.....	7
	EJERCICIO 2.....	9
	SOLUCIONES.....	10
	1.4.2. Vocabulario: what are you responsible for?.....	11
	EJERCICIO 3.....	13
	SOLUCIONES.....	15
	1.5. Gramática.....	16
	1.5.1. Presente simple: oraciones afirmativas.....	16
	EJERCICIO 4.....	17
	SOLUCIONES.....	18
	1.5.2. Presente simple: oraciones negativas.....	19
	EJERCICIO 5.....	20
	SOLUCIONES.....	21
	1.5.3. Presente simple: yes-no questions y respuestas breves.....	22
	EJERCICIO 6.....	24
	SOLUCIONES.....	25
	1.5.4. Presente simple: information questions.....	26
	EJERCICIO 7.....	27
	SOLUCIONES.....	28
	1.5.5. El verbo to be.....	29
	EJERCICIO 8.....	31
	SOLUCIONES.....	32
	1.6. Resumen de contenidos.....	33
	AUTOEVALUACIÓN 1.....	34
	SOLUCIONES.....	38
2	Telephone. Can I speak to Mr. Martínez, please?.....	41
	2.1. Introducción.....	41
	2.2. Funciones.....	41
	2.3. Situaciones.....	42
	2.3.1. Pasar una llamada en el momento.....	42
	2.3.2. Comunicar que la persona requerida no está.....	42
	2.3.3. Problemas en la línea.....	43
	2.3.4. Problemas para entender a la persona que llama.....	43
	EJERCICIO 9.....	45
	SOLUCIONES.....	46
	2.4. Expresiones y vocabulario.....	47
	2.4.1. Expresiones.....	47
	EJERCICIO 10.....	49
	SOLUCIONES.....	50
	2.4.2. Vocabulario: leaving a message.....	51

EJERCICIO 11	54
SOLUCIONES	56
2.5. Gramática	58
2.5.1. Can/Could	58
2.5.2. Can: afirmativo y negativo	58
EJERCICIO 12	60
SOLUCIONES	61
2.5.3. Presente continuo	62
EJERCICIO 13	65
SOLUCIONES	67
2.6. Resumen de contenidos	69
AUTOEVALUACIÓN 2	70
SOLUCIONES	73
3 Congress and Convention. This is a security announcement	75
3.1. Introducción	75
3.2. Funciones	75
3.3. Situaciones	75
3.3.1. Indicar: "A la vuelta de la esquina, gire a la derecha/izquierda"	76
3.3.2. Indicar: "Siga recto, al lado de..."	76
3.3.3. Indicar: "Vaya a la puerta principal"	76
3.3.4. Indicar: "Coja la primera a la derecha/izquierda, gire en el semáforo, atraviase el cruce,..."	77
EJERCICIO 14	78
SOLUCIONES	79
3.4. Expresiones y vocabulario	80
3.4.1. Expresiones	80
EJERCICIO 15	81
SOLUCIONES	83
3.4.2. Vocabulario: exhibition and public announcements	84
EJERCICIO 16	86
SOLUCIONES	87
3.5. Gramática	88
3.5.1. Imperativo	88
EJERCICIO 17	90
SOLUCIONES	91
3.5.2. Futuro: will	92
EJERCICIO 18	96
SOLUCIONES	98
3.6. Resumen de contenidos	99
AUTOEVALUACIÓN 3	100
SOLUCIONES	103
4 Shopping. May I help you?	105
4.1. Introducción	105
4.2. Funciones	105
4.3. Situaciones	105
4.3.1. Ofrecer asistencia	105
4.3.2. Comentar cómo sienta la prenda	107
4.3.3. Preguntar el precio	107
EJERCICIO 19	110
SOLUCIONES	111
4.4. Expresiones y vocabulario	112
4.4.1. Expresiones	112

	EJERCICIO 20	114
	SOLUCIONES	115
	4.4.2. Vocabulario: there is a man and a woman.....	116
	EJERCICIO 21	117
	SOLUCIONES	120
	4.5. Gramática	122
	4.5.1. May.....	122
	4.5.2. There is/There are	122
	EJERCICIO 22	124
	SOLUCIONES	125
	4.5.3. How much/How many	126
	EJERCICIO 23	128
	SOLUCIONES	129
	4.6. Resumen de contenidos.....	130
	AUTOEVALUACIÓN 4.....	131
	SOLUCIONES	134
5	Travel agency. We have a fantastic offer right here.....	137
	5.1. Introducción.....	137
	5.2. Funciones.....	137
	5.3. Situaciones.....	138
	5.3.1. Buscar un billete de avión.....	138
	5.3.2. Buscar una oferta de vacaciones	139
	5.3.3. Buscar un destino concreto.....	140
	EJERCICIO 24	142
	SOLUCIONES	143
	5.4. Expresiones y vocabulario	144
	5.4.1. Expresiones.....	144
	EJERCICIO 25	145
	SOLUCIONES	147
	5.4.2. Vocabulario: destinations.....	148
	EJERCICIO 26	153
	SOLUCIONES	154
	5.5. Gramática	155
	5.5.1. Comparativo y superlativo	155
	EJERCICIO 27	157
	SOLUCIONES	160
	5.5.2. Would.....	161
	EJERCICIO 28.....	163
	SOLUCIONES	164
	5.5.3. 'S Genitive.....	165
	EJERCICIO 29	166
	SOLUCIONES	167
	5.6. Resumen de contenidos.....	168
	AUTOEVALUACIÓN 5.....	169
	SOLUCIONES	173
6	Restaurant. Would you like a starter?	175
	6.1. Introducción.....	175
	6.2. Funciones.....	175
	6.3. Situaciones.....	175
	6.3.1. El cliente aún no sabe qué quiere.....	176
	6.3.2. El cliente pide su comida.....	176
	6.3.3. Recibes una queja del cliente	177

6.3.4. Ofreces más atención al cliente y éste pide la cuenta.....	178
EJERCICIO 30.....	179
SOLUCIONES.....	180
6.4. Expresiones y vocabulario.....	181
6.4.1. Expresiones.....	181
EJERCICIO 31.....	183
SOLUCIONES.....	184
6.4.2. Vocabulario: what do you have for breakfast?.....	185
EJERCICIO 32.....	186
SOLUCIONES.....	188
6.5. Gramática.....	189
6.5.1. A/Some/Any.....	189
EJERCICIO 33.....	191
SOLUCIONES.....	192
6.5.2. A few/A little/A lot of.....	193
EJERCICIO 34.....	194
SOLUCIONES.....	195
6.5.3. Pasado I: verbos irregulares.....	196
EJERCICIO 35.....	198
SOLUCIONES.....	199
6.6. Resumen de contenidos.....	200
AUTOEVALUACIÓN 6.....	201
SOLUCIONES.....	204
7 Hotel. How many days are you planning to stay?.....	207
7.1. Introducción.....	207
7.2. Funciones.....	207
7.3. Situaciones.....	208
7.3.1. Reservando una habitación en el hotel.....	208
7.3.2. Registrándose (check in).....	209
7.3.3. Dejando el hotel.....	210
EJERCICIO 36.....	211
SOLUCIONES.....	212
7.4. Expresiones y vocabulario.....	213
7.4.1. Expresiones.....	213
EJERCICIO 37.....	215
SOLUCIONES.....	216
7.4.2. Vocabulario: dealing with complaints.....	217
EJERCICIO 38.....	219
SOLUCIONES.....	220
7.5. Gramática.....	221
7.5.1. Pasado II. Verbos irregulares.....	221
EJERCICIO 39.....	225
SOLUCIONES.....	226
7.5.2. Pasado: to be.....	227
EJERCICIO 40.....	229
SOLUCIONES.....	230
7.6. Resumen de contenidos.....	231
AUTOEVALUACIÓN 7.....	232
SOLUCIONES.....	236
RESUMEN.....	239
EXAMEN.....	241
BIBLIOGRAFÍA.....	251

Inglés Atención al Cliente

1 At the Airport. Welcome to Spain

1.1. Introducción

Cuando trabajas en cualquier puesto relacionado con la atención al cliente, los momentos de contacto inicial son de vital importancia. El lenguaje que utilices contribuirá a crear la imagen que el cliente tenga de ti y de tu empresa. Por lo tanto, ha de ser un lenguaje cuidado y con un cierto grado de formalidad a la par que cordial.



Para ello, necesitarás dominar estructuras sencillas y un vocabulario básico para desenvolverte de una forma satisfactoria en estas situaciones, ya que, correctamente utilizados, nos permitirán emitir y entender mensajes claros y adecuados a cada situación.

1.2. Funciones

- Conocer a alguien formalmente.
- Presentarte a ti mismo.
- Describir gente y/o profesiones relacionadas con la atención al cliente.
- Saludar cortésmente.
- Manejar fórmulas de relación social.
- Realizar y responder preguntas de complejidad moderada.

1.3. Situaciones

1.3.1. Presentarse a uno mismo

Tu empresa recibe una importante visita de la República Checa. Eres tú quien va a recibirla al aeropuerto. Nunca os habéis visto personalmente pero puedes reconocerla porque has visto fotos. Te diriges a esta persona cuando crees haberla visto y confirmas su identidad. Ante su respuesta afirmativa os saludáis formalmente, le das la bienvenida a España y le preguntas cómo ha ido su viaje. Le parece que el viaje ha sido fantástico pero está cansado, ante esto tú sugieres coger un taxi.

You: Excuse me... **Are you** Mr. Hasek?

Mr. Hasek: Yes, I am.

You: Good morning Mr. Hasek. **I am** Marta López. **I am** Mrs. Santos secretary. **Pleased to meet you.**

Mr. Hasek: **My pleasure.**

You: Welcome to Spain. How was your trip?

Mr. Hasek: It was great but I'm tired.

You: I see... Let's take a taxi.

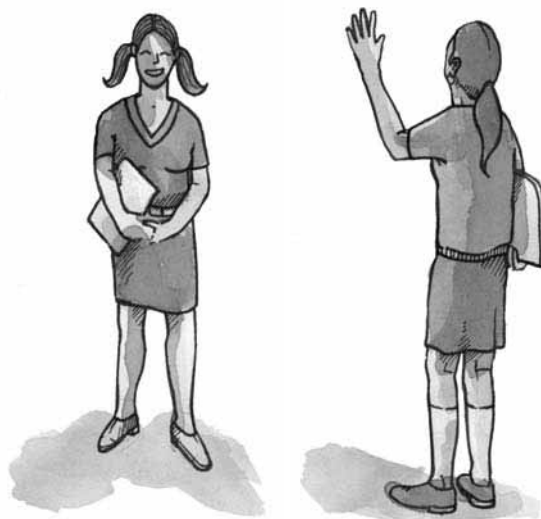
1.3.2. Presentar formalmente

La persona que has recogido en el aeropuerto y tú llegáis a la empresa donde trabajas. La directora general (Mrs. Santos) está esperando en el vestíbulo y tú has de presentarle al visitante. Realizas la presentación formalmente y, tras saludarse, Mrs. Santos le da la bienvenida a Mr. Hasek:

- You: Mrs. Santos, **I'd like you to meet** Mr. Hasek from the Czech Republic.
- Mrs. Santos: **How do you do?**
- Mr. Hasek: **How do you do?**
- Mrs. Santos: Welcome to Spain Mr. Hasek.

1.3.3. Presentar con un grado de formalidad inferior

Llegas a las Jornadas sobre Atención al Cliente que se celebran en la ciudad en la que vives para el personal de la empresa en la que trabajas. Helena es compañera tuya, recepcionista en la empresa, pero en Londres. Acaba de llegar y no conoce a nadie salvo a ti por conversaciones telefónicas que habéis tenido. Le presentas a tu compañero de oficina, Xes:



- You: Hi Xes! **How are you?**
- Xes: **Fine**, thanks. And you?
- Helena: Very well, thank you. See, **this is** Helena. She is a receptionist in London.
- Xes: Hi Helena. **Nice to meet you.**
- Helena: **Nice to meet you.**

1.3.4. Hablar de uno mismo

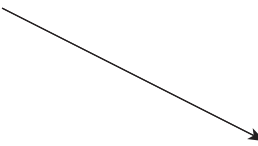
Xes y Helena continúan la conversación comentando cuestiones de la vida y del trabajo de Helena. Xes dice que conoce muy bien Londres y le pregunta a Helena dónde vive, a lo que ella responde que en la calle Oxford. Entonces Xes le pregunta si es feliz en la empresa y ella le responde que sí lo es, y que le gusta su trabajo. Ya, por último, Xes quiere saber qué responsabilidades son las que Helena tiene en su trabajo; ella le responde que da la bienvenida a los clientes, organiza llamadas de teléfono, fax e e-m@il, y atiende a los clientes en cualquier asunto que necesiten.

A Xes le sorprende lo ocupada que está Helena. Y ésta se da cuenta de que es hora de ir al congreso.

- Xes: I know London very well. **Where do you live?**
- Helena: **I live in** Oxford St.
- Xes: You live in the city centre! **Do you take the underground** to work?
- Helena: Yes, I do.
- Xes: **Are you happy** in this company?
- Helena: **Yes, I am.** I like my job.
- Xes: **What are you responsible for?**
- Helena: **I welcome customers**, organize phone calls, fax and email, and help customers with any special require.
- Xes: **You are very busy!!**
- Helena: **Yes, I am.** Oh! It's about time to go to the conference.
- Xes: OK. Let's go.

EJERCICIO 1

1. Une los elementos de la columna izquierda con los de la derecha:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a. Pleased to meet you. | 1. Fine, thanks. And you? |
| b. Hi! How are you? | 2. I live on Oxford St. |
| c. Are you Mr. Hasek ? | 3. How do you do? |
| d. Where do you live? | 4. My pleasure. |
| e. How do you do? | 5. Yes, I am. |
| f. Hi Xes! How are you? | 6. Fine, thanks. And you? |
- 

SOLUCIONES

EJERCICIO 1:

1.

a.4 b.1 c.5 d.2 e.3 f.6

1.4. Expresiones y vocabulario

1.4.1. Expresiones

- **Presentarse a uno mismo:**

Se pueden dar ocasiones en las que tú mismo eres quien debe presentarse a alguien, como sucedía en el primer diálogo con Mr. Hazek. Los pasos a seguir serían los que se citan a continuación:

- Confirmar su identidad: **Excuse me, Are you Mr. Hazek?**
- Ante la respuesta afirmativa, presentarse uno mismo: **I am** (tu nombre).
- Una vez conocidas las identidades ambos os saludáis:
 - You: **Pleased to meet you!**
 - Mr. Hazek (2): **Pleased to meet you!/My Pleasure!**

- **Presentar formalmente:**

Una presentación formal no requiere estructuras complejas:

- Pides permiso para presentar a la persona con la que estás: **I'd like you to meet** + nombre de la persona que presentas (por ejemplo, Mr. Hasek).
- Ambos se saludan utilizando la misma expresión.
 - Mrs. Santos: **How do you do?**
 - Mr. Hasek: **How do you do?**

- **Presentar con un grado de formalidad inferior:**

Presentas a la persona que está contigo: **This is** + nombre de la persona que presentas. Ambos se saludan utilizando la misma expresión:

- Xes: **Nice to meet you.**
- Helena: **Nice to meet you.**

Fíjate en la diferencia entre *This is...* y *I'd like you to meet...* ambas expresiones se utilizan con la misma finalidad y van seguidas del nombre de la persona que estamos presentando; sin embargo, *I'd like you to meet...* es mucho más formal.

- **Hablar de uno mismo:**
 - **Do you take the underground?**
 - Yes, I do.
 - No, I don't.
 - **Where do you live?**
 - I live on Oxford St.
 - I live around the corner.
 - I live across from the park.
 - **Are you happy in this company?**
 - Yes, I am.
 - No, I am not.

EJERCICIO 2

1. Completa el siguiente diálogo:

You: Excuse me. _____ Mrs. López ?

Mrs. López: Yes, I am.

You: Good morning Mrs. López. _____ Marta.
_____ to meet you.

Mr. Hasek: _____ to meet you.

You: Welcome to Spain. _____ you tired?

Mr. Hasek: Yes, I am.

You: Let's take a taxi.

SOLUCIONES

EJERCICIO 2:

1.

You: Excuse me. **Are you** Mrs. López ?

Mrs. López: Yes, I am.

You: Good morning Mrs. López. **I am** Marta. **Nice** to meet you.

Mr. Hasek: **Nice** to meet you.

You: Welcome to Spain. **Are** you tired?

Mr. Hasek: Yes, I am.

You: Let's take a taxi.

1.4.2. Vocabulario: what are you responsible for?

María, Mark, Antonio y Sandra tienen profesiones relacionadas con la atención al cliente. En los siguientes textos nos describirán en primera persona sus profesiones y las responsabilidades y funciones que conllevan.

- María es azafata de vuelo. Es responsable de la seguridad, el bienestar y el cuidado de los pasajeros en el avión. Los recibe y saluda cuando embarcan y los ayuda a encontrar los sitios que tienen asignados. Entonces, muestra las medidas de seguridad y comprueba los cinturones de todos los pasajeros. Cuando el avión despegue vende productos de la *duty free* y presta atención a las necesidades de los pasajeros.

María: *“I’m an **air-hostess**. I am responsible for the safety, welfare, comfort and care of passengers on an aircraft. I meet and greet passengers when they board and help them to their designated seats. Then, I demonstrate safety procedures and check all passengers seat belts. When the plane takes-off, I sell duty free goods and I pay attention to identify passengers needs.”*

- Mark es gerente de un hotel. Es responsable de la gerencia de éste. Se encarga de planificar, organizar y dirigir el trabajo. Además, selecciona y forma personal. Su principal objetivo es la satisfacción del cliente.

Mark: *“I’m a **hotel manager**. I’m responsible for the hotel management. I have responsibility for planning, organizing and directing the work. Besides, I recruit and train staff. My main goal is to ensure customer satisfaction.”*



- Antonio es relaciones públicas. Es responsable de la reputación de las organizaciones. Investiga la opinión pública, organiza campañas de relaciones públicas, responde a las peticiones de los periodistas y organiza acontecimientos especiales como conferencias y exposiciones.

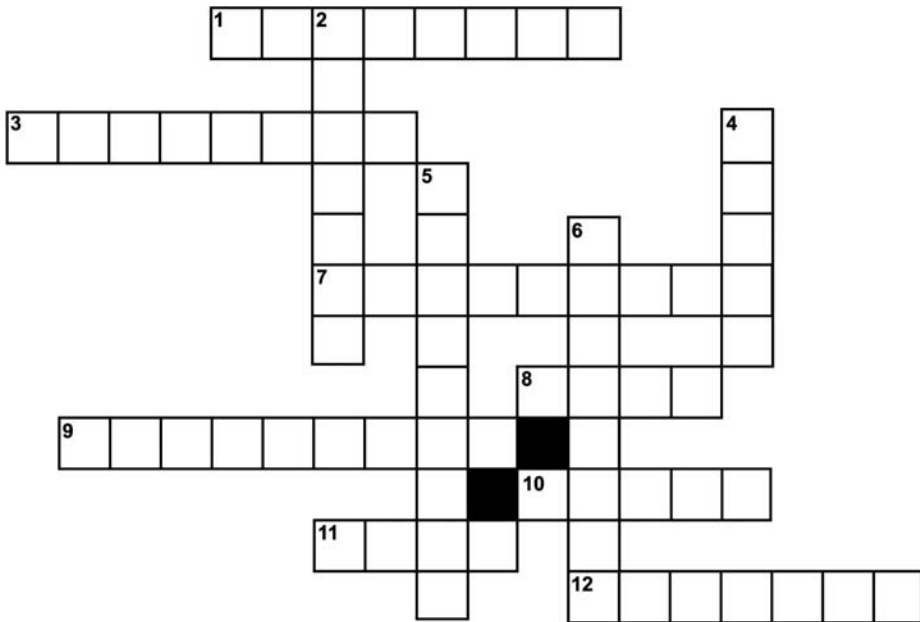
Antonio: *“I’m a **public relations officer**. I’m responsible for the reputation of organisations. I research into public opinion, plan PR (Public Relations) campaigns, answer enquires from journalists and organize especial events such as conferences and exhibitions.”*

- Sandra es agente de viajes. Su responsabilidad son las ventas de productos de viajes de vacaciones y negocios. Maneja los pedidos de los clientes y los aconseja sobre moneda extranjera, seguros de viaje y visas.

Sandra: *“I’m a **travel agent**. I’m responsible for sales of holiday and business travel products. I handle customer orders and I advise clients about foreign currency, travel insurance and visas. I deal with complaints.”*

EJERCICIO 3

1. Completa el crucigrama según las definiciones. Todas las palabras que has de encontrar se hallan en los textos anteriores del apartado de vocabulario.



Horizontal:

1. Sinónimo de “plane”.
3. Dinero circulante en un país.
7. Contrato por el que alguien/empresa/entidad se obliga a indemnizar el daño producido a otra.
8. Lugar para sentarse en un avión.
9. Acusación de que algo es injusto o que se está en desacuerdo con ello.
10. Subirse a un avión una vez entregada la tarjeta de embarque.
11. Conocer o recibir a alguien cuando llega a un lugar.
12. Procedente de otro país, con otra nacionalidad.

Vertical:

2. Seleccionar personal para trabajar en una empresa.
4. Encargo de productos hecho a un vendedor para su próxima compra.
5. Persona que viaja en un avión.
6. Acción mediante la cual un avión se despega del suelo al iniciar el vuelo.

1.5. Gramática

1.5.1. Presente simple: oraciones afirmativas

La estructura es la siguiente:

Sujeto	Verbo	Complementos
I You We They	greet live	passengers. on Grafton St.
He She It	meets sells	people everyday. travel products.

Es importante ser cuidadoso con la 3ª persona del singular (he/she/it), ya que tiene una particularidad especial: hemos de añadir una **-s/-es** al verbo.

Por ejemplo:

She sells travel products.

He goes to Madrid every day.

➔ Añadiremos **-es** cuando el verbo termina en **-ss, -sh, -ch, -o, -x**.

Por ejemplo:

passes, goes, washes.

➔ Añadiremos **-ies** cuando acaban en: **-y**.

Por ejemplo:

tries, flies.

EJERCICIO 4

1. Completa las siguientes oraciones utilizando los verbos que aparecen entre paréntesis:

- a. We _____ enquires from journalists. (answer)
- b. She _____ in Madrid. (live)
- c. He _____ passengers when they board. (meet)
- d. I _____ English very well. (speak)
- e. They _____ duty free goods. (sell)
- f. He _____ safety procedures. (demonstrate)
- g. You _____ special events such as conferences. (organize)

SOLUCIONES

EJERCICIO 4:

1.
 - a. We **answer** enquires from journalists. (answer)
 - b. She **lives** in Madrid. (live)
 - c. He **meets** passengers when they board. (meet)
 - d. I **speak** English very well. (speak)
 - e. They **sell** duty free goods. (sell)
 - f. He **demonstrates** safety procedures. (demonstrate)
 - g. You **organize** special events such as conferences. (organize)

1.5.2. Presente simple: oraciones negativas

Para hacer una construcción negativa debemos utilizar el auxiliar **do**. La estructura es la siguiente:

Sujeto	Verbo	Complementos
I You We They	don't work	On Grafton St.
He She It	doesn't work	

Sin hacer ningún cambio en el orden de los componentes de la oración has de añadirle al verbo el auxiliar **do** en forma negativa: **do not**.

Por ejemplo:

- Afirmativa: I **work** on Grafton St. (sujeto + verbo + complementos).
 - Negativa: I **don't work** on Grafton St. (sujeto + aux (do) +not + verbo + complementos).
- ➔ Es importante ser cuidadoso con la 3ª persona del singular (he/she/it), ya que tiene una particularidad especial: se debe utilizar la 3ª persona del singular del auxiliar **do**: **does**.

Por ejemplo:

She **does not** work on Grafton St.

- Las formas contraídas son: **don't** (do not) y **doesn't** (does not).

EJERCICIO 5

1. Completa las siguientes oraciones utilizando los verbos que aparecen entre paréntesis en su forma negativa:

- a. An air-hostess _____ travel products. (sell)
- b. You _____ to London everyday. (go)
- c. A travel agent _____ passengers when they board. (greet)
- d. I _____ German. (speak)
- e. A public relations officer _____ all passengers seat belts. (check)
- f. An air-hostess and a travel agent _____ in a hotel. (work)
- g. We _____ in the customer care department. (work)

SOLUCIONES

EJERCICIO 5:

1.
 - a. An air-hostess **does not/doesn't sell** travel products. (sell)
 - b. You **do not/don't go** to London everyday. (go)
 - c. A travel agent **does not/ doesn't greet** passengers when they board. (greet)
 - d. I **do not/ don't speak** German. (speak)
 - e. A public relations officer **does not/ doesn't check** all passengers seat belts. (check)
 - f. An air-hostess and a travel agent **do not/don't work** in a hotel. (work)
 - g. We **do not/ don't work** in the customer care department. (work)

1.5.3. Presente simple: yes-no questions y respuestas breves

- Yes-no questions:

Auxiliar	Sujeto	Verbo	Complementos
Do	you they	sell	travel products?
Does	he she		

Para construir una oración interrogativa también utilizaremos el auxiliar **do** que esta vez alterará el orden de los componentes de la oración:

Por ejemplo:

Do you live on Grafton St? (auxiliary + sujeto + verbo + complementos)

- Una vez más la tercera persona del singular tiene una particularidad: la forma utilizada es **does**.

Por ejemplo:

Does she live on Grafton St?

- Respuestas breves:

El tipo de preguntas que acabamos de ver requieren una respuesta breve: **yes/no**. Pero este tipo de respuestas en inglés exige la presencia del verbo auxiliar.

Por ejemplo:

- **Do you sell** travel products?

Yes, **I do**.

Yes, ~~I sell~~.

INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE

Desenvolverse en inglés ya no tiene por qué ser un obstáculo insalvable, traspasar las barreras lingüísticas y comunicativas está al alcance de cualquier persona y al orden del día.

Ideaspropias Editorial le ofrece la posibilidad de poner fin a estas barreras comunicativas presentándole este manual, con el que podrá conocer, aprender y practicar las expresiones típicas y fundamentales de la lengua inglesa, así como adquirir nociones básicas de gramática y vocabulario; todo ello podrá ponerlo en práctica en diferentes situaciones comunes como en la atención telefónica, en aeropuertos, congresos y convenciones, tiendas, agencias de viaje, restaurantes, hoteles, etc., en las que logrará desenvolverse con éxito. En la actualidad, nuestra sociedad se encuentra inmersa en continuos cambios, afortunadamente disponemos de una herramienta importante que permite una gestión empresarial eficaz, esto es, la atención al cliente. El objetivo primordial que persigue este material didáctico es garantizar la satisfacción de los clientes; objetivo que se conseguirá única y exclusivamente si existe una adecuada relación con éstos. En definitiva, con este manual se trata de realizar un breve recorrido a través de las diferentes áreas que se engloban dentro del campo de la atención al cliente.

ISBN 10: 84-934547-0-2
ISBN 13: 978-84-934547-0-8



9 788493 454708