

INGLÉS ATENCIÓN AO CLIENTE

Aprenda a Comunicarse en Inglés
cos seus Clientes de Forma Fácil e Sinxela



XUNTA
DE GALICIA


ideaspropias
EDITORIAL

Inglés atención ao cliente

Inglés atención ao cliente

Aprenda a comunicarse en inglés cos
seus clientes de forma fácil e sinxela

Autora

Alejandra Inmaculada Souto Moure é Licenciada en Filoloxía Inglesa pola Universidade de Santiago de Compostela. Realizou o master en e-learning: TIC para a Educación e a Formación pola Universidade de Santiago e é Experta en Informática Educativa pola UNED.

Actualmente desenvolve a súa carreira profesional nun centro de formación en idiomas e especializouse na formación de profesionais do mundo empresarial. É ademais a responsábel do departamento de formación a distancia onde xestiona o proxecto de adaptación á metodoloxía e-learning da oferta formativa do centro.

Así mesmo, colabora en calidade de conferenciante dentro de programas de formación do profesorado, nos que imparte os seminarios sobre a utilización das TIC na aula.

No mundo editorial, concretamente na área da formación, escribiu *Formador de teleformadores* e *Inglés*, publicados por Ideaspropias Editorial.

Ficha de catalogación bibliográfica

Inglés atención ao cliente. Aprenda a comunicarse en Inglés cos seus clientes de forma fácil e sinxela

1.ª edición

Ideaspropias Editorial, Vigo, 2009

ISBN: 978-84-9839-151-0

Formato: 17 x 24 cm Páxinas: 268

INGLÉS ATENCIÓN AO CLIENTE. APRENDA A COMUNICARSE EN INGLÉS COS SEUS CLIENTES DE FORMA FÁCIL E SINXELA.

Non está permitida a reprodución total ou parcial deste libro, nin o seu tratamento informático, nin a transmisión de ningunha forma ou por calquera medio, xa sexa electrónico, mecánico, por fotocopia, por rexistro ou outros métodos, sen o permiso previo e por escrito dos titulares de Copyright.

DEREITOS RESERVADOS 2009, respecto á primeira edición, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-151-0

Depósito legal: VG 680-2009

Autora: Alejandra Inmaculada Souto Moure

Tradutor: Daniel Saavedra Toral

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial incorporou na elaboración deste material didáctico citas e referencias de obras divulgadas e cumpriu todos os requisitos establecidos pola Lei de Propiedade Intelectual. Polos posibles erros e omisións, escúsase previamente e está disposta a introducir as correccións pertinentes en próximas edicións e reimpresións.

Este manual recibiu unha subvención da Consellería de Cultura e Deporte, a través da Dirección Xeral de Creación e Difusión Cultural.

ÍNDICE

1	At the airport. Welcome to Spain	1
1.1.	Introdución	1
1.2.	Funcións	2
1.3.	Situacións	2
1.3.1.	Presentarse a un mesmo	2
1.3.2.	Presentar formalmente	3
1.3.3.	Presentar cun grao de formalidade inferior	3
1.3.4.	Falar dun mesmo	4
	EXERCICIOS 1	5
	SOLUCIÓNs	6
1.4.	Expresións e vocabulario	7
1.4.1.	Expresións	7
	EXERCICIOS 2	9
	SOLUCIÓNs	10
1.4.2.	Vocabulario: what are you responsible for?	11
	EXERCICIOS 3	13
	SOLUCIÓNs	15
1.5.	Gramática	16
1.5.1.	Presente simple: oracións afirmativas	16
	EXERCICIOS 4	17
	SOLUCIÓNs	18
1.5.2.	Presente simple: oracións negativas	19
	EXERCICIOS 5	20
	SOLUCIÓNs	21
1.5.3.	Presente simple: yes-no questions e respostas breves	22
	EXERCICIOS 6	24
	SOLUCIÓNs	25
1.5.4.	Presente simple: information questions	26
	EXERCICIOS 7	27
	SOLUCIÓNs	28
1.5.5.	O verbo to be	29
	EXERCICIOS 8	31
	SOLUCIÓNs	32
1.6.	Resumo de contidos	33
	AUTOAVALIACIÓN 1	34
	SOLUCIÓNs	37

2	Telephone. Can I speak to Mr. Martínez, please?	41
2.1.	Introdución	41
2.2.	Funcións	41
2.3.	Situacións	41
2.3.1.	Pasar unha chamada no momento	42
2.3.2.	Comunicar que a persoa requirida non está	42
2.3.3.	Problemas na liña	43
2.3.4.	Problemas para entender a persoa que chama	43
	EXERCICIOS 9	45
	SOLUCIÓNS	46
2.4.	Expresións e vocabulario	47
2.4.1.	Expresións	47
	EXERCICIOS 10	49
	SOLUCIÓNS	50
2.4.2.	Vocabulario: leaving a message	51
	EXERCICIOS 11	54
	SOLUCIÓNS	56
2.5.	Gramática	58
2.5.1.	Can/Could	58
2.5.2.	Can: afirmativo e negativo	58
	EXERCICIOS 12	60
	SOLUCIÓNS	61
2.5.3.	Presente continuo	62
	EXERCICIOS 13	65
	SOLUCIÓNS	67
2.6.	Resumo de contidos	69
	AUTOAVALIACIÓN 2	70
	SOLUCIÓNS	73
3	Congress and Convention. This is a security announcement	75
3.1.	Introdución	75
3.2.	Funcións	75
3.3.	Situacións	75
3.3.1.	Indicar: “Á volta da esquina, vire á dereita/esquerda”	76
3.3.2.	Indicar: “Siga recto, ao lado de...”	76
3.3.3.	Indicar: “Vaia á porta principal”	76
3.3.4.	Indicar: “Colla a primeira á dereita/esquerda, vire no semáforo, atraveso o cruce...”	77

EXERCICIOS 14	78
SOLUCIÓNS	79
3.4. Expresións e vocabulario	80
3.4.1. Expresións	80
EXERCICIOS 15	81
SOLUCIÓNS	83
3.4.2. Vocabulario: exhibition and public announcements	84
EXERCICIOS 16	86
SOLUCIÓNS	87
3.5. Gramática	88
3.5.1. Imperativo	88
EXERCICIOS 17	90
SOLUCIÓNS	91
3.5.2. Futuro: will	92
EXERCICIOS 18	96
SOLUCIÓNS	97
3.6. Resumo de contidos	98
AUTOAVALIACIÓN 3	99
SOLUCIÓNS	102
4 Shopping. May I help you?	105
4.1. Introducción	105
4.2. Funcións	105
4.3. Situacións	105
4.3.1. Ofrecer asistencia	105
4.3.2. Comentar como senta a peza de roupa	107
4.3.3. Preguntar o prezo	107
EXERCICIOS 19	110
SOLUCIÓNS	111
4.4. Expresións e vocabulario	112
4.4.1. Expresións	112
EXERCICIOS 20	114
SOLUCIÓNS	115
4.4.2. Vocabulario: there is a man and a woman	116
EXERCICIOS 21	117
SOLUCIÓNS	119
4.5. Gramática	121
4.5.1. May	121

4.5.2.	There is/There are	121
EXERCICIOS 22	123
SOLUCIÓN	124
4.5.3.	How much/How many	125
EXERCICIOS 23	127
SOLUCIÓN	128
4.6.	Resumo de contidos	129
AUTOAVALIACIÓN 4	130
SOLUCIÓN	133
5	Travel agency. We have a fantastic offer right here	135
5.1.	Introdución	135
5.2.	Funcións	135
5.3.	Situacións	136
5.3.1.	Buscar un billete de avión	136
5.3.2.	Buscar unha oferta de vacacións	137
5.3.3.	Buscar un destino concreto	138
EXERCICIOS 24	140
SOLUCIÓN	141
5.4.	Expresións e vocabulario	142
5.4.1.	Expresións	142
EXERCICIOS 25	143
SOLUCIÓN	145
5.4.2.	Vocabulario: destinations	146
EXERCICIOS 26	150
SOLUCIÓN	151
5.5.	Gramática	152
5.5.1.	Comparativo e superlativo	152
EXERCICIOS 27	154
SOLUCIÓN	156
5.5.2.	Would	157
EXERCICIOS 28	159
SOLUCIÓN	160
5.5.3.	'S Genitive	161
EXERCICIOS 29	162
SOLUCIÓN	163
5.6.	Resumo de contidos	164
AUTOAVALIACIÓN 5	165
SOLUCIÓN	169

6	Restaurant. Would you like a starter?	171
6.1.	Introdución	171
6.2.	Funcións	171
6.3.	Situacións	171
6.3.1.	O cliente aínda non sabe o que quere	172
6.3.2.	O cliente pide a súa comida	172
6.3.3.	Recibes unha queixa do cliente	173
6.3.4.	Ofreces máis atención ao cliente e este pide a conta	174
	EXERCICIOS 30	175
	SOLUCIÓNS	176
6.4.	Expresións e vocabulario	177
6.4.1.	Expresións	177
	EXERCICIOS 31	179
	SOLUCIÓNS	180
6.4.2.	Vocabulario: what do you have for breakfast?	181
	EXERCICIOS 32	182
	SOLUCIÓNS	184
6.5.	Gramática	185
6.5.1.	A/Some/Any	185
	EXERCICIOS 33	187
	SOLUCIÓNS	188
6.5.2.	A few/A little/A lot of	189
	EXERCICIOS 34	190
	SOLUCIÓNS	191
6.5.3.	Pasado I: verbos irregulares	192
	EXERCICIOS 35	194
	SOLUCIÓNS	195
6.6.	Resumo de contidos	196
	AUTOAVALIACIÓN 6	197
	SOLUCIÓNS	200
7	Hotel. How many days are you planning to stay?	203
7.1.	Introdución	203
7.2.	Funcións	203
7.3.	Situacións	204
7.3.1.	Reservando un cuarto no hotel	204
7.3.2.	Rexistrándose (check in)	205
7.3.3.	Deixando o hotel	206
	EXERCICIOS 36	208

SOLUCIÓN	209
7.4. Expresión e vocabulario	210
7.4.1 Expresión	210
EXERCICIOS 37	212
SOLUCIÓN	213
7.4.2. Vocabulario: dealing with complaints	214
EXERCICIOS 38	216
SOLUCIÓN	217
7.5. Gramática	218
7.5.1. Pasado II. Verbos irregulares	218
EXERCICIOS 39	222
SOLUCIÓN	223
7.5.2. Pasado: to be	224
EXERCICIOS 40	226
SOLUCIÓN	227
7.6. Resumen de contenidos	228
AUTOAVALIACIÓN 7	229
SOLUCIÓN	233
RESUMO	237
EXAME	239
BIBLIOGRAFÍA	249

Inglés atención ao cliente

1 At the airport. Welcome to Spain

1.1. Introducción

Cando traballas en calquera posto relacionado coa atención ao cliente, os momentos de contacto inicial son de vital importancia. A linguaxe que utilices contribuirá a crear a imaxe que o cliente teña de ti e da túa empresa. Por tanto, ha de ser unha linguaxe coidada e cun certo grao de formalidade á vez que cordial.



Para iso, necesitarás dominar estruturas sinxelas e un vocabulario básico para desenvolverte dunha forma satisfactoria nestas situacións, xa que, correctamente utilizados, permitirannos emitir e entender mensaxes claras e adecuadas a cada situación.

1.2. Funcións

- Coñecer alguén formalmente.
- Presentarte a ti mesmo.
- Describir xente e/ou profesións relacionadas coa atención ao cliente.
- Saudar cortesmente.
- Manexar fórmulas de relación social.
- Realizar e responder preguntas de complexidade moderada.

1.3. Situacións

1.3.1. Presentarse a un mesmo

A túa empresa recibe unha importante visita da República Checa. Es ti quen a vai recibir ao aeroporto. Nunca vos vistes persoalmente mais podes recoñecela porque viches fotos. Dirixeste a esta persoa cando cres que a viches e confirmas a súa identidade. Ante a súa resposta afirmativa saudádesvos formalmente, dás-lle a benvida a España e preguntás-lle como foi a súa viaxe. Parécelle que a viaxe foi fantástica mais está cansado, ante isto ti suxires coller 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

A persoa que recolliches no aeroporto e ti chegades á empresa onde traballas. A directora xeral (Mrs. Santos) está a esperar no vestíbulo e ti tes que presentarlle o visitante. Realizas a presentación formalmente e, tras saudarse, Mrs. Santos dálle a benvida 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 cun grao de formalidade inferior

Chegas ás Xornadas sobre Atención ao Cliente que se celebran na cidade na que vives para o persoal da empresa na que traballas. Helena é compañeira túa, recepcionista na empresa, mais en Londres. Acaba de chegar e non coñece a ninguén salvo a ti por conversacións telefónicas que tivestes. Preséntaslle ao teu compañeiro 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. Falar dun mesmo

Xes e Helena continúan a conversa comentando cuestións da vida e do traballo de Helena. Xes di que coñece moi ben Londres e pregúntalle a Helena onde vive, ao que ela responde que na rúa Oxford. Entón Xes pregúntalle se é feliz na empresa e ela respóndelle que si o é, e que lle gusta o seu traballo. Xa, por último, Xes quere saber que responsabilidades son as que Helena ten no seu traballo; ela respóndelle que dá a benvida aos clientes, organiza chamadas de teléfono, fax e e-m@il, e atende aos clientes en calquera asunto que necesiten.

A Xes sorpréndelle o ocupada que está Helena. E esta dáse conta de que é hora de ir ao 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.

EXERCICIOS 1

1. Une os elementos da columna esquerda cos da dereita:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 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? |

SOLUCIÓN

EXERCICIOS 1:

1.

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

1.4. Expresións e vocabulario

1.4.1. Expresións

- **Presentarse a un mesmo:**

Pódense dar ocasións nas que ti mesmo es quen se debe presentar a alguén, como sucedía no primeiro diálogo con Mr. HazeK. Os pasos a seguir serían os que se citan a continuación:

- **Confirmar a súa identidade: Excuse me, Are you Mr. HazeK?**
- **Ante a resposta afirmativa, presentarse un mesmo: I am (o teu nome).**
- **Unha vez coñecidas as identidades, ambos os dous saudádesvos:**

You: **Pleased to meet you!**

Mr. HazeK (2): **Pleased to meet you!/My Pleasure!**

- **Presentar formalmente:**

Unha presentación formal non require estruturas complexas:

- Pides permiso para presentar a persoa coa que estás: **I'd like you to meet + nome da persoa que presentas (por exemplo, Mr. Hasek).**
- Ambos os dous saúdanse utilizando a mesma expresión.

Mrs. Santos: **How do you do?**

Mr. Hasek: **How do you do?**

- **Presentar cun grao de formalidade inferior:**

Presentas a persoa que está contigo: **This is + nome da persoa que presentas.** Ambos saúdanse utilizando a mesma expresión:

Xes: **Nice to meet you.**

Helena: **Nice to meet you.**

Fíxate na diferenza entre *This is...* e *I'd like you to meet...* ambas expresións empréganse coa mesma finalidade e van seguidas do nome da persoa que estamos presentando; non obstante, *I'd like you to meet...* é moito máis formal.

- **Falar dun mesmo:**

- Do you take the underground?

Yes, I do.

No, I don't.

- **Where do you live?**

I live **in 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.

EXERCICIOS 2

1. Completa o seguinte 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.

SOLUCIÓN

EXERCICIOS 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 e Sandra teñen profesións relacionadas coa atención ao cliente. Nos seguintes textos describirannos en primeira persoa as súas profesións e as responsabilidades e funcións que estas implican.

María é azafata de voo. É responsábel da seguridade, o benestar e o coidado dos pasaxeiros no avión. Recíbeos e saúda cando embarcan e axúdaos a atopar os sitios que teñen asignados. Entón, mostra as medidas de seguridade e comproba os cintos de todos os pasaxeiros. Cando o avión despega vende produtos da *duty free* e presta atención ás necesidades dos pasaxeiros.

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 é xerente dun hotel. É responsábel da xerencia deste. Encárgase de planificar, organizar e dirixir o traballo. Ademais, selecciona e forma persoal. O seu principal obxectivo é a satisfacción do 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 é relacións públicas. É responsábel da reputación das organizacións. Investiga a opinión pública, organiza campañas de relacións públicas, responde as peticións dos xornalistas e organiza acontecementos especiais como conferencias e exposicións.

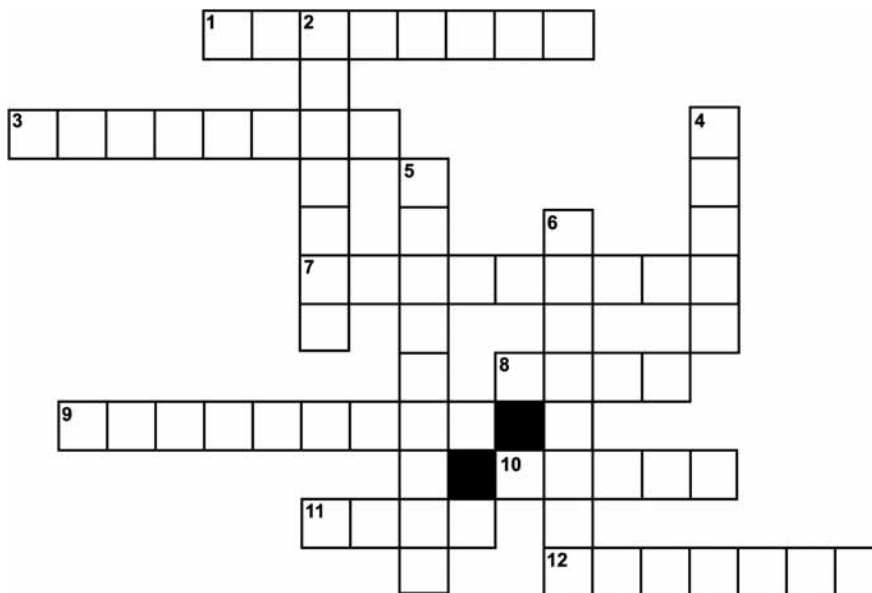
Antonio: *"I'm a **public relations officer**. I'm responsible for the reputation of organisations. I research into public opinion, plan PR (Public Relations) campaigns, answer enquires from journalists and organize especial events such as conferences and exhibitions."*

Sandra é axente de viaxes. A súa responsabilidade son as vendas de produtos de viaxes de vacacións e negocios. Manexa os pedidos dos clientes e aconséllaos sobre moeda estranxeira, seguros de viaxe e visados.

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."*

EXERCICIOS 3

1. Completa o encrucillado segundo as definicións. Todas as palabras que tes que atopar están nos textos anteriores do apartado de vocabulario.



Horizontal:

1. Sinónimo de “plane”.
3. Diñeiro circulante nun país.
7. Contrato polo que alguén/empresa/entidade se obriga a indemnizar o dano producido a outra.
8. Lugar para sentarse nun avión.
9. Acusación de que algo é inxusto ou co que se está en desacordo.
10. Subirse a un avión unha vez entregado o cartón de embarque.
11. Coñecer ou recibir alguén cando chega a un lugar.
12. Procedente doutro país, con outra nacionalidade.

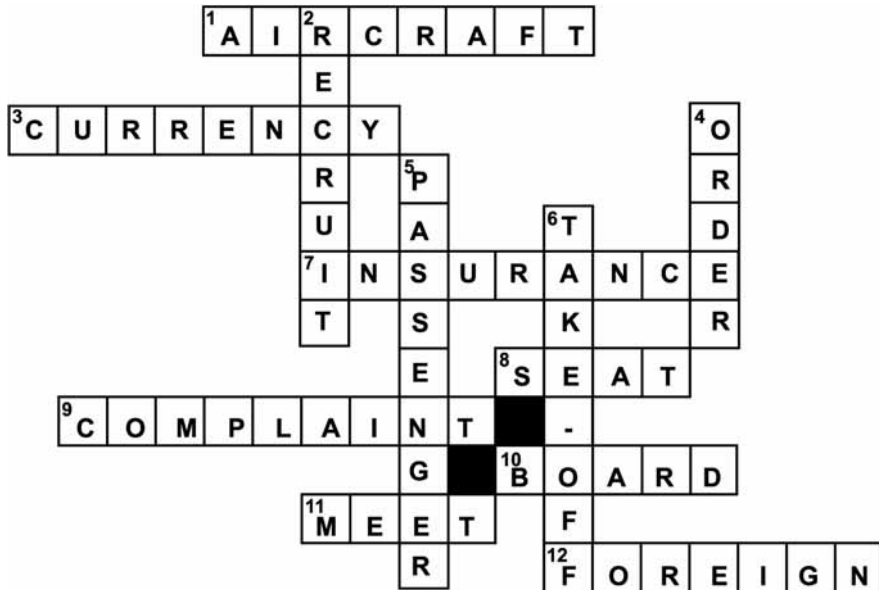
Vertical:

2. Seleccionar persoal para traballar nunha empresa.
4. Encargo de produtos feito a un vendedor para a súa próxima compra.
5. Persoa que viaxa nun avión.
6. Acción mediante a cal un avión se despega do chan ao iniciar o voo.

SOLUCIÓN

EXERCICIOS 3:

1.



1.5. Gramática

1.5.1. Presente simple: oracións afirmativas

A estrutura é a seguinte:

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

É importante ter coidado coa 3ª persoa do singular (he/she/it), xa que ten unha particularidade especial: temos que engadirlle un **-s/-es** ao verbo.

Por exemplo:

She sells travel products.

He goes to Madrid every day.

Engadiremos **-es** cando o verbo termina en **-ss, -sh, -ch, -o, -x**; por exemplo: **passes, goes, washes**.

Engadiremos **-ies** cando acaban en: **-y**; por exemplo: **tries, flies**.

EXERCICIOS 4

1. Completa as seguintes oracións utilizando os verbos que aparecen entre parénteses:

- 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)

SOLUCIÓN

EXERCICIOS 4:

1.

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

INGLÉS ATENCIÓN AO CLIENTE

Desenvolverse en inglés xa non ten por que ser un obstáculo insalvável; traspasar as barreiras lingüísticas e comunicativas está ao alcance de calquera persoa e á orde do día.

Ideaspropias Editorial ofrécelle a posibilidade de pór fin a estas barreiras comunicativas presentándolle este manual, co que poderá coñecer, aprender e practicar as expresións típicas e fundamentais da lingua inglesa, así como adquirir nocións básicas de gramática e vocabulario. Todo iso poderá poñelo en práctica en diferentes situacións comúns (aeroportos, congresos e convencións, tendas, axencias de viaxe, restaurantes, hoteis, etc.), nas que logrará desenvolverse con éxito.

Na actualidade, a nosa sociedade está inmersa en continuos cambios. Afortunadamente, dispoñemos dunha ferramenta importante que permite unha xestión empresarial eficaz, isto é, a atención ao cliente. O fin primordial que persegue este material didáctico é garantir a satisfacción dos clientes; obxectivo que se conseguirá única e exclusivamente se existe unha axeitada relación con estes. En definitiva, con este manual trátase de realizar un breve percorrido a través das diferentes áreas que se engloban dentro do campo da atención ao cliente.

ISBN 978-84-9839-151-0



9 788498 391510



ideaspropias
EDITORIAL

www.ideaspropiaseditorial.com