

Índice de contenidos

Objetivos	13
-----------------	----

1. Atención al cliente/consumidor en inglés / 1. Customer and client support	15
--	----

1.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes. / 1.1. Specific terminology used in business relations.....	17
1.1.1. Bienvenido/a al Reino Unido. / 1.1.1. Welcome to the United Kingdom.....	17
1.1.2. Profesiones. / 1.1.2. Professions.....	17
1.1.3. Situación laboral. / 1.1.3. Working status.....	19
1.1.4. Nacionalidades. / 1.1.4. Nationalities.....	20
1.1.4.1. Un poco de geografía. / 1.1.4.1. A little bit of geography.....	23
1.1.5. Estructura empresarial. / 1.1.5. Company structures.....	23
1.1.6. Presente simple y Presente continuo. / 1.1.6. Present simple and Present continuous.....	24
1.1.7. "Working Matters". / 1.1.7. Working matters.....	25
1.1.8. ¿"agreing" o "agreeing"? / 1.1.8. Agreeing or agreeing?.....	25
1.1.9. ¿"job" o "work"? / 1.1.9. Job or work?.....	27
1.1.9.1. Su carrera. / 1.1.9.1. Your career.....	29
1.1.10. Errores comunes: "false friends". / 1.1.10. Common Mistakes: False Friends.....	30
1.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales. / 1.2. Common uses and structures in customer and client support: greetings, introductions and courtesy forms.....	32
1.2.1. Conocer a alguien por primera vez. / 1.2.1. Meeting someone.....	32
1.2.2. Saludos y presentaciones. / 1.2.2. Greetings and introductions.....	32
1.2.2.1. Saludos formales. / 1.2.2.1. Formal greetings.....	32
1.2.2.2. Saludos informales. / 1.2.2.2. Informal greetings.....	33
1.2.2.3. Presentaciones. / 1.2.2.3. Introductions.....	33
1.2.2.4. Iniciar una conversación. / 1.2.2.4. Starting a conversation.....	34
1.2.2.5. Conversaciones generales. / 1.2.2.5. General conversations.....	35
1.2.3. Expresar su edad. / 1.2.3. Expressing age.....	36
1.2.4. Fórmulas de cortesía. / 1.2.4. Courtesy forms.....	36

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales

© ANDAVIRA EDITORA, S.L.

© MÉTODO ESTUDIOS CONSULTORES, S.L.U.

© Edición personalizada HISPAMERICA BOOKS, S.L.

Telef. (00 34) 91 028 28 51

Madrid, España

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o cualquier otro medio sea cual fuere si el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (artículo 270 y siguientes del Código Penal).

ISBN 978-84-944191-0-2

Depósito Legal: M-19678-2015

Impreso en España - Printed in Spain

Impreso por: Bookbox

1.2.5. Expresar el futuro. / 1.2.5. Expressing future.....	37
1.2.5.1. Escribir en futuro. / 1.2.5.1. Writing in future.....	38
1.2.6. Decir la fecha. / 1.2.6. Expressing dates.....	39
1.2.6.1. Los días de la semana. / 1.2.6.1. Days of the week.....	39
1.2.6.2. Los meses del año. / 1.2.6.2. Months of the year.....	40
1.2.6.3. Cómo leer una fecha. / 1.2.6.3. How to read a date.....	40
1.2.6.4. Fechas y preposiciones. / 1.2.6.4. Dates and prepositions.....	41
1.2.6.5. Preguntar la fecha. / 1.2.6.5. Asking for the date.....	42
1.2.6.6. Festividades conocidas en el mundo anglosajón. / 1.2.6.6. Famous public holidays in the Anglo-Saxon world.....	42
1.2.7. Tiempo. / 1.2.7. Time.....	43
1.2.7.1. Preguntar la hora. / 1.2.7.1. Asking for time.....	43
1.2.7.2. Partes del día. / 1.2.7.2. Parts of the day.....	44
1.2.7.3. Diferencias entre la hora de Reino Unido y la de Estados Unidos / 1.2.7.3. Differences between British and American Time.....	45
1.2.7.4. Zonas horarias: ¿GMT y BST? / 1.2.7.4. Time Zones: GMT and BST?.....	46
1.2.7.5. ¿"In time" o "on time"? / 1.2.7.5. In Time or On Time?.....	47
1.2.7.6. Es la hora de hacer negocios / 1.2.7.6. It's Business Time.....	48
1.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita. / 1.3. Differences between formal and informal English in both oral and written texts.....	48
1.3.1. Inglés formal e informal. / 1.3.1. Formal and informal English.....	49
1.3.2. Expresiones de cortesía. / 1.3.2. Polite expressions.....	50
1.3.3. Inglés oral y escrito. / 1.3.3. Written and oral English.....	51
1.3.4. Inglés informal: "phrasal verbs". / 1.3.4. Informal English: phrasal verbs.....	52
1.3.5. Inglés oral: las contracciones. / 1.3.5. Oral English: contractions.....	55
1.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. / 1.4. Claims and complaints handling: common scenarios.....	57
1.4.1. Tratamiento de reclamaciones. / 1.4.1. Complaints handling.....	57

1.4.4. Verbos modales. / 1.4.4. Modal verbs.....	63
1.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. / 1.5. Customer support and complaint handling in an efficient and fluent manner simulations.....	67
1.5.1. Atención al cliente, ¿cómo puedo ayudarle? / 1.5.1. Customer service. How can I help you?.....	67
1.5.2. Al teléfono. / 1.5.2. On the phone.....	68
1.5.3. De viaje de negocios. / 1.5.3. On a business trip.....	71
1.5.4. Un viaje de negocios fuera de casa. / 1.5.4. An overnight business trip.....	76
1.5.4.1. Situación en un hotel. / 1.5.4.1. Hotel scenario.....	79
1.5.5. Monedas y precios. / 1.5.5. Currency and prices.....	80
1.5.5.1. ¿"bills" o "notes"? / 1.5.5.1. Bills or notes?.....	80
1.5.5.2. ¿"cents" o "pence"? / 1.5.5.2. Cents or pence?.....	80
1.5.5.3. Maneras informales de referirse a los dólares y libras. / 1.5.5.3. Informal ways to refer to the USD and GBP.....	81
1.5.6. Pretérito perfecto vs. Pasado simple. / 1.5.6. Present perfect vs. Past simple.....	82

2. Aplicación de técnicas de venta en inglés / 2. Using sales techniques.....	85
---	----

2.1. Presentación de productos / servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros. / 2.1. Presentation of products and services: characteristics, measurements, quantities, additional services, payment terms and after sale services, among others.....	87
2.1.1. Información del producto. / 2.1.1. Product details.....	87
2.1.1.1. Forma. / 2.1.1.1. Shape.....	87
2.1.1.2. Dimensiones. / 2.1.1.2. Dimensions.....	88
2.1.1.3. Altura, anchura, longitud y profundidad. / 2.1.1.3. Height, width, length and depth.....	88
2.1.1.4. Peso. / 2.1.1.4. Weight.....	89
2.1.1.5. Material. / 2.1.1.5. Material.....	90
2.1.2. Usos, características y extras de los productos. / 2.1.2. Product uses, features and extras.....	