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 (articulo 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

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. Agreing 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

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

1.4.2. Quejas y reclamaciones: vocabulario. / *1.4.2. Claims and complaints: vocabulary.* 59

1.4.2.1. Expresiones de los clientes. / 1.4.2.1. Customers' expressions...61

1.4.3. ¿"annoying" o "annoyed"? / *1.4.3. Annoying or annoyed?* 63

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.* 91

2.1.2.1. Adjetivos útiles. / 2.1.2.1. Useful adjectives. 91

2.1.3. Unidades de cantidad. / *2.1.3. Units of quantity.* 92

2.1.4. Diferencias culturales en las unidades de medida. / *2.1.4. Cultural differences in measurement units.* ... 93

2.1.5. Orden de los adjetivos. / *2.1.5. Adjective order.* ... 95

2.1.6. ¿Activa o pasiva? / *2.1.6. Active or passive?* ... 96

2.1.6.1. Cómo construir una frase en pasiva. / 2.1.6.1. How to build a sentence in passive. ... 97

2.1.6.2. "To be made of / from / with / in". / 2.1.6.2. To be made of/from/with/in. ... 97

2.1.7. Características y atributos de servicios. / *2.1.7. Service characteristics and attributes.* ... 99

2.1.8. Métodos de pago. / *2.1.8. Payment terms.* ... 99

2.1.9. Servicios adicionales y postventa. / *2.1.9. Additional and after sale services.* ... 100

2.1.9.1. Seguros para productos. / 2.1.9.1. Product insurance. ... 100

2.1.9.2. Paquetes de servicios al cliente / 2.1.9.2. Customer service packages. ... 101

2.1.9.3. "Value for money" (rentabilidad). / 2.1.9.3. Value for money. ... 101

2.2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores. / *2.2. Common guidelines and conventions to identify customer and client needs.* ... 102

2.2.1. Interacción con los clientes. / *2.2.1. Customer interaction.* ... 102

2.2.2. Formular las preguntas pertinentes. / *2.2.2. Asking the right questions.* ... 103

2.2.2.1. Con qué frecuencia. / 2.2.2.1. Asking for frequency. ... 104

2.2.2.2. De qué tipo. / 2.2.2.2. Asking for types. ... 105

2.2.2.3. Clarificar información. / 2.2.2.3. Clarifying information. ... 105

2.2.2.4. Preguntar por la opinión de un cliente. / 2.2.2.4. Asking for customer opinion. ... 105

2.2.3. Comentarios de los clientes. / *2.2.3. Customer feedback.* ... 106

2.2.3.1. Encuestas. / 2.2.3.1. Surveys. ... 106

2.2.3.2. Grupos focales. / 2.2.3.2. Customer focus groups. ... 107

2.2.3.3. Buzones de sugerencias. / 2.2.3.3. Suggestion boxes. ... 107

2.2.4. Expectativas de sus clientes. / *2.2.4. Customer expectations.* ... 108

2.3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta: instrucciones de uso, precio, descuentos y recargos entre otros. / *2.3. Formulas to express and compare selling conditions: product instructions, price, discounts and surcharges, among others.* ... 109

2.3.1. Instrucciones. / *2.3.1. Product instructions.* ... 109

2.3.1.1. Imperativo. / 2.3.1.1. Imperative. ... 110

2.3.1.2. "To/In order to". / 2.3.1.2. To/in order to. ... 110

2.3.1.3. "Should/Must". / 2.3.1.3. Should/must. ... 111

2.3.2. Describir secuencias. / *2.3.2. Describing sequences.* ... 111

2.3.3. Oraciones impersonales con pasiva. / *2.3.3. Impersonal sentences using passive.* ... 112

2.3.4. Respuestas a "¿cómo...?", los adverbios de modo. / *2.3.4. Responding to 'how?' - Adverbs of manner.* ... 113

2.3.5. Precio. / *2.3.5. Price.* ... 114

2.3.5.1. Cantidades aproximadas. / 2.3.5.1. Approximate amounts. ... 115

2.3.6. Descuentos y recargos. / *2.3.6. Discounts and surcharges.* ... 115

2.3.7. Tiempo. / *2.3.7. Time.* ... 117

2.3.8. Comparar similitudes y diferencias. / *2.3.8. Comparing similarities, differences.* ... 118

2.3.9. Condiciones. / *2.3.9. Conditions.* ... 119

2.3.9.1. Si. / 2.3.9.1. If. ... 120

2.3.9.2. Siempre y cuando / solo si / bajo la condición de que + tiempo presente. / 2.3.9.2. As long as/only if/on condition that + present tense. ... 120

2.3.9.3. A menos que + tiempo presente. / 2.3.9.3. Unless + present tense. ... 121

2.3.9.4. En caso de + tiempo presente. / 2.3.9.4. In case + present tense. ... 121

2.4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor. / *2.4. Formulas to handle objections made by clients or customers.* ... 121

2.4.1. Reconocer objeciones. / *2.4.1. Acknowledging the objection.* ... 122

2.4.2. Tratar el problema. / *2.4.2. Addressing the problem.* ... 122

2.4.3. Cerrar la venta. / *2.4.3. Closing the sale.* ... 125

2.4.4. Sea sutil. / *2.4.4. Be subtle.* ... 125

2.4.5. Comparaciones interculturales. / *2.4.5. Cross-cultural comparisons.* ... 126

2.5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica: fórmulas habituales en el argumentario de venta. / *2.5. Syntactic structures and common expressions used in telemarketing: common formulas in the selling script...* 127

2.5.1. ¿Cuál es la clave para una buena llamada telefónica? / *2.5.1. What makes a successful call?* ... 127

2.5.1.1. Inicio de la llamada. / 2.5.1.1. Beginning the call. 127

2.5.1.2. Tiempo. / 2.5.1.2. Timing. 127

2.5.1.3. Durante el curso de la llamada. / 2.5.1.3. During the call. 128

2.5.1.4. Comprobar información. / 2.5.1.4. Checking. 129

2.5.1.5. Presentar propuestas. / 2.5.1.5. Making proposals. 129

2.5.1.6. Enumerar / 2.5.1.6. Listing. 129

2.5.1.7. Tratar los problemas de una forma positiva. / 2.5.1.7. Handling conflict positively. 130

2.5.1.8. Ofrezca incentivos. / 2.5.1.8. Offer incentives. 130

2.5.1.9. Comprobaciones finales. / 2.5.1.9. Final check. 130

2.5.1.10. A punto de cerrar el trato. / 2.5.1.10. Almost closing the deal. 131

2.5.1.11. Cerrar la venta. / 2.5.1.11. Closing the deal. 131

2.5.1.12. Solicitar datos. / 2.5.1.12. Asking for details. 131

2.5.1.13. Terminar la llamada. / 2.5.1.13. Ending the call. 132

2.6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros. / *2.6. Common business situations with clients: presenting products and services, among others.* 132

2.6.1. Expresiones con la palabra "shop". / *2.6.1. Expressions with shop.* 132

2.6.2. Condiciones de pago. / *2.6.2. Payment conditions.* 133

2.6.3. Inglés británico e inglés americano. / *2.6.3. British and American English.* 133

2.6.4. En la tienda de ordenadores. / *2.6.4. In the computer store.* 135

2.6.5. En el mercado local. / *2.6.5. At the local market.* 135

2.6.6. Televenta. / *2.6.6. Telemarketing.* 136

2.6.7. Regateo. / *2.6.87 Haggling.* 136

2.6.7.1. Preguntas a un vendedor. / 2.6.7.1. Questions to a salesperson. 137

2.6.7.2. Expresiones útiles. / 2.6.7.2. Useful expressions. 137

3. Comunicación comercial escrita en inglés / *3. Written business communications in English* 139

3.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica: pedidos, facturas, recibos y hojas de reclamación. / *3.1. Common structure and terminology used in commercial documentation in English: orders, invoices, receipts and complaint forms.* 141

3.1.1. Papel de oficina preimpreso. / *3.1.1. Printed stationery.* 141

3.1.2. Realizar pedidos. / *3.1.2. Placing orders.* 142

3.1.2.1. Hojas de pedido preimpresas. / 3.1.2.1. Printed order forms. 142

3.1.2.2. Cartas de pedido. / 3.1.2.2. Order letters. 143

3.1.3. Facturas. / *3.1.3. Invoices.* 145

3.1.4. Recibos. / *3.1.4. Receipts.* 145

3.1.5. Hojas de reclamación. / *3.1.5. Complaint forms.* 146

3.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido, facturas, ofertas y reclamaciones entre otros. / *3.2. Completing basic commercial documentation in English: orders, invoices, sales and complaints, among others.* 147

3.2.1. Presupuesto. / *3.2.1. Quotations.* 148

3.2.1.1. Pedir un presupuesto. / 3.2.1.1. Quotation requests. 148

3.2.1.2. Ofrecer un presupuesto. / 3.2.1.2. Providing quotations. 149

3.2.2. Pedidos. / *3.2.2. Orders.* 151

3.2.3. Facturas. / *3.2.3. Invoices.* 151

3.2.4. Correspondencia publicitaria. / *3.2.4. Sale letters.* 152

3.2.5. Reclamaciones. / *3.2.5. Complaints.* 154

3.2.5.1. Redactar una reclamación. / 3.2.5.1. Making a complaint. 155

3.3. Redacción de correspondencia comercial: ofertas y presentación de productos por correspondencia, cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas, cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga. / *3.3. Writing business correspondence: offers and presentation of products by correspondence, letters of claim or related to returns, responding to complaints, extension requests and responses, and payment reminders in its different phases or other letters of similar nature.* 156

3.3.1. Ofertas. / *3.3.1. Offers.* 156

3.3.1.1. Catálogo. / 3.3.1.1. Catalogue. 156

3.3.1.2. Folleto informativo. / 3.3.1.2. Information sheet or brochure. 157

3.3.1.3. Panfletos. / 3.3.1.3. Leaflets. 158

3.3.1.4. Inserts. / 3.3.1.4. Inserts. 158

3.3.1.5. Flyers. / 3.3.1.5. Flyers. 159

3.3.2. Escribir y contestar cartas de reclamación. / *3.3.2. Writing and answering letters of complaint.* 159

3.3.2.1. Tratamiento de una reclamación. / 3.3.2.1. Dealing with a complaint. 160

3.3.3. Solicitudes de prórroga. / *3.3.3. Extension requests.* 161

3.3.4. Recordatorios de impago. / *3.3.4. Payment reminders.* 161

3.3.4.1. Primer recordatorio. / 3.3.4.1. First reminder. *161*

3.3.4.2. Segundo recordatorio. / 3.3.4.2. Second reminder. *163*

3.3.4.3. Tercer recordatorio. / 3.3.4.3. Third reminder. *164*

3.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés. / *3.4. Structure and routine formulas in the preparation of documents for internal business communication in English*..... *167*

3.4.1. Circulares internas para el personal. / *3.4.1. Internal circulars to staff*..... 167

3.4.2. Correos electrónicos. / *3.4.2. E-mails*..... 168

3.4.3. Memorándums. / *3.4.3. Memos.* 170

3.4.4. Notas. / *3.4.4. Notes.* 171

3.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés. / *3.5. Writing reports and business presentations in English*..... 172

3.5.1. Informes. / *3.5.1. Reports*..... 172

3.5.1.1. Elaboración de informes. / 3.5.1.1. Writing reports. *172*

3.5.1.2. Estructura de un informe. / 3.5.1.2. Report structure..... *173*

3.5.1.3. Expresiones útiles. / 3.5.1.3. Useful expressions..... *173*

3.5.2. Conectores. / *3.5.2. Connectors*..... 174

3.5.3. Describir tendencias. / *3.5.3. Describing trends*..... 175

3.5.4. Presentaciones. / *3.5.4. Presentations*..... 177

3.5.4.1. Tipos de presentaciones. / 3.5.4.1. Types of presentations..... *178*

3.5.4.2. Material visual. / 3.5.4.2. Visual aids. *178*

3.5.4.3. Redacción de presentaciones. / 3.5.4.3. Presentation writing..... *179*

3.5.4.4. Ronda de preguntas y respuestas. / 3.5.4.5. Question and answer round..... *179*

3.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta. / *3.6. Syntactic structures commonly used in e-commerce to boost sales*..... 180

3.6.1. Internet. / *3.6.1. The internet.* 180

3.6.2. Comercio electrónico o e-commerce. / *3.6.2. E-commerce*..... 181

3.6.3. Estrategias utilizadas en e-commerce para aumentar las ventas. / *3.6.3. Strategies used on e-commerce to boost sales*..... 182

3.6.3.1. Boletines. / 3.6.3.1. Newsletters. *182*

3.6.3.2. Incentivos online. / 3.6.3.2. On-line incentives. *184*

3.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: internet, fax, correo electrónico, carta u otros análogos. / *3.7. Abbreviations and common practices used in written communication with different formats: internet, fax, e-mails, letters and others*..... 184

3.7.1. Colocaciones. / *3.7.1. Collocations*..... 185

3.7.2. Internet. / *3.7.2. Internet.* 186

3.7.2.1. Formularios de contacto. / 3.7.2.1. Contact forms..... *186*

3.7.3. Faxes. / *3.7.3. Faxes*..... 187

3.7.3.1. Mandar un fax a alguien. / 3.7.3.1. Faxing someone..... *188*

3.7.3.2. Recibir faxes. / 3.7.3.2. Receiving faxes. *188*

3.7.4. E-mails. / *3.7.4. E-mails*..... 189

3.7.5. Cartas. / *3.7.5. Letters*..... 191

3.7.5.1. Saludos. / 3.7.5.1. Salutations..... *191*

3.7.5.2. Faltas de ortografía. / 3.7.5.2. Spelling mistakes. *192*

3.7.6. Abreviaturas utilizadas en el entorno empresarial. / *3.7.6. Abbreviations used in business settings.* 193

3.7.7. Mensajes de texto. / *3.7.7. SMS messages.* 193

Resumen
Summary 195

Bibliografía
Bibliography 201

Apéndice
Appendix *205*

0

Objetivos

El objetivo general de este módulo formativo se corresponde con la Unidad de Competencia UC1002_2:

- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

Los objetivos específicos son:

- Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.
- Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.
- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.

1

Atención al cliente/ consumidor en inglés *Customer and client support*

1.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes. / *1.1. Specific terminology used in business relations.*

Empezaremos este módulo trabajando el vocabulario básico que se utiliza en las relaciones comerciales. Además, estudiaremos vocabulario específico sobre las profesiones o el estatus laboral del trabajador.

Por último, nos detendremos, por ejemplo, en la diferencia entre "job" y "work".

1.1.1. Bienvenido/a al Reino Unido. / *1.1.1. Welcome to the United Kingdom.*

Peter es un hombre estadounidense que acaba de llegar a Reino Unido. Para saber más sobre él, escuche la siguiente pista de audio y lea el texto a la vez.

Audio 1

Hi, my name is Peter Robertson. I'm 42 and I come from Seattle, United States. I'm an engineer.

I studied Computer Engineering at University of Washington, and I work at a tech company called Kinetic. Today I am in England to meet a possible investor for a joint tech venture.

I have just arrived at London Gatwick, and I can already see that Mr Wilkinson's crew are already waiting for me to pick me up.

- *Good morning, sir, are you Mr Robertson?*
- *Yes, I am.*
- *We are Sam and John. Ms Kerr has sent us. Nice to meet you Mr Robertson.*
- *Nice meeting you both as well.*
- *If you could please follow us. We will take your suitcases for you.*
- *Thank you very much.*
- *You're welcome.*

Ahora todos se dirigen a la British Investment Company, donde la señora Kerr comerá con Peter.

1.1.2. Profesiones. / *1.1.2. Professions.*

Ahora le toca a usted.

¿Estudia o trabaja? ¿Cuál es su profesión? Aquí tiene una lista con vocabulario que le puede ser útil.

Audio 2

I'm an accountant	*Soy contable*
I'm an architect	*Soy arquitecto/a*
I'm an instructor	*Soy monitor/a*
I'm an undergraduate student	*Soy estudiante (universitario/a)*
I'm a call centre operative	*Soy agente telefónico*
I'm a consultant	*Soy consultor/a*
I'm a dentist	*Soy dentista*
I'm a driver	*Soy conductor/a*
I'm a jeweller	*Soy joyero/a*
I'm a judge	*Soy juez/a*
I'm a mechanic	*Soy mecánico/a*
I'm a PA (Personal Assistant).	*Soy asistente personal*
I'm a pilot	*Soy piloto*
I'm a politician	*Soy político/a*
I'm a programmer	*Soy programador*
I'm a psychologist	*Soy psicólogo/a*
I'm a reporter	*Soy reportero/a*
I'm a secretary	*Soy secretario/a*
I'm a surgeon	*Soy cirujano/a*
I'm a technician	*Soy técnico/a*
I'm a vet	*Soy veterinario/a*
I'm an air hostess	*Soy azafato/a de vuelo*
I'm an engineer	*Soy ingeniero/a*
I'm an office worker	*Soy oficinista*
I'm a bookseller	*Soy librero/a*
I'm a CEO (Chief Executive Officer)	*Soy director/a general*
I'm a customs officer	*Soy agente de aduanas*
I'm a doctor	*Soy médico/a*
I'm a graduate student	*Soy licenciado/a // diplomado/a*
I'm a journalist	*Soy periodista*
I'm a lawyer	*Soy abogado/a*
I'm a model	*Soy modelo*
I'm a physiotherapist	*Soy fisioterapeuta*
I'm a policeman/woman	*Soy policía*
I'm a PR (I'm a public relations manager / official, etc., dependiendo del puesto.)	*Soy relaciones públicas (gerente de... / agente de...)*
I'm a psychiatrist	*Soy psiquiatra*
I'm a receptionist	*Soy recepcionista*
I'm a salesperson (salesman/woman)	*Soy vendedor/a*
I'm a shop assistant	*Soy dependiente/a*
I'm a teacher	*Soy profesor/a*
I'm a translator	*Soy traductor/a*

Como puede ver, tiene que usar el artículo indefinido (a/an) antes del nombre de la profesión.

1.1.3. Situación laboral. / *1.1.3. Working status.*

Tenga en cuenta que, independientemente de su profesión, usted puede encontrarse en estas situaciones:

Audio 3

employee	*empleado/a*
employer	*empleador/a*
freelancer	*autónomo*
on maternity /paternity leave	*de baja por maternidad/paternidad*
on sick leave	*de baja por enfermedad*
retired	*jubilado*
self-employed	*autónomo*
unemployed	*desempleado*

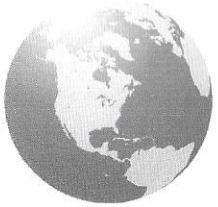
Dependiendo de su contrato, usted puede ser:

Audio 4

a casual worker	*un trabajador ocasional*
a consultant worker	*un consultor*
a fixed-term worker	*un trabajador fijo*
a full-time worker	*un trabajador a tiempo completo*
a part-time worker	*un trabajador a tiempo parcial*
a seasonal worker	*un trabajador de temporada*

a volunteer worker	*un voluntario*
an agency or temp worker	*un trabajador cedido por una empresa de trabajo temporal o un trabajador temporal*

1.1.4. Nacionalidades. / *1.1.4. Nationalities.*



La siguiente tabla le ofrece una lista de palabras que le pueden ser de utilidad a la hora de declarar su nacionalidad.

PAÍS / CONTINENTE	ADJETIVO	SUSTANTIVO		
Africa	African	an African	África	(un/una) africano/a
America	American	an American	América	(un/una) americano/a
Argentina	Argentinian	an Argentinian	Argentina	(un/una) argentino/a
Asia	Asian	Asian	Asia	(un/una) asiático/a
Austria	Austrian	an Austrian	Austria	(un/una) austríaco/a
Australia	Australian	an Australian	Australia	(un/una) australiano/a
Belgium	Belgian	a Belgian	Bélgica	(un/una) belga
Brazil	Brazilian	a Brazilian	Brasil	(un/una) brasileño/a
Britain	British	a Briton	Gran Bretaña	(un/una) inglés/esa
Chile	Chilean	a Chilean	Chile	(un/una) chileno/a
China	Chinese	a Chinese	China	(un/una) chino/a
Colombia	Colombian	a Colombian	Colombia	(un/una) colombiano/a
Czech Republic	Czech	a Czech	República Checa	(un/una) checo/a
Denmark	Danish	a Dane	Dinamarca	(un/una) danés/esa
Egypt	Egyptian	an Egyptian	Egipto	(un/una) egipcio/a

PAÍS / CONTINENTE	ADJETIVO	SUSTANTIVO		
Europe	European	European	Europa	(un/una) europeo/a
Finland	Finnish	a Finn	Finlandia	(un/una) finlandés/esa
France	French	a Frenchman a French woman	Francia	(un/una) francés/esa
Germany	German	a German	Alemania	(un/una) alemán/ana
Greece	Greek	a Greek	Grecia	(un/una) griego/a
Holland The Netherlands	Dutch	a Dutchman a Dutchwoman	Holanda Países Bajos	(un/una) holandés/esa
Hungary	Hungarian	a Hungarian	Hungría	(un/una) húngaro/a
Iceland	Icelandic	an Icelander	Islandia	(un/una) islandés/esa
India	Indian	an Indian	India	(un/una) indio/a
Ireland	Irish	an Irishman an Irishwoman	Irlanda	(un/una) irlandés/esa
Israel	Israeli	an Israeli	Israel	(un/una) israelí
Italy	Italian	an Italian	Italia	(un/una) italiano/a
Japan	Japanese	a Japanese	Japón	(un/una) japonés/esa
Korea	Korean	a Korean	Corea	(un/una) coreano/a
Mexico	Mexican	a Mexican	México	(un/una) mexicano/a
Morocco	Moroccan	a Moroccan	Marruecos	(un/una) marroquí
Norway	Norwegian	a Norwegian	Noruega	(un/una) noruego/a
Peru	Peruvian	a Peruvian	Perú	(un/una) peruano/a
Poland	Polish	a Pole	Polonia	(un/una) polaco/a

PAÍS / CONTINENTE	ADJETIVO	SUSTANTIVO		
Portugal	Portuguese	a Portuguese	Portugal	(un/una) portugués/esa
Romania	Romanian	a Romanian	Rumanía	(un/una) rumano/a
Russia	Russian	a Russian	Rusia	(un/una) ruso/a
Saudi Arabia	Saudi, Saudi Arabian	a Saudi, a Saudi Arabian	Arabia Saudí	(un/una) saudí
Slovakia	Slovak	a Slovak	Eslovaquia	(un/una) eslovaco/a
Spain	Spanish	a Spaniard	España	(un/un)a español/a
Sweden	Swedish	a Swede	Suecia	(un/una) eslovaco/a
Switzerland	Swiss	a Swiss	Suiza	(un/un)a español/a
Thailand	Thai	a Thai	Tailandia	(un/una) sueco/a
The USA	American	an American	Estados Unidos	(un/una) suizo/a
Tunisia	Tunisian	a Tunisian	Túnez	(un/una) tunecino/a
Turkey	Turkish	a Turk	Turquía	(un/una) turco/a

Y dentro del Reino Unido podemos distinguir entre:

PAÍS		ADJETIVO	SUSTANTIVO	
England	Inglaterra	English	an Englishman an Englishwoman	(un/una) inglés/esa
Northern Ireland	Irlanda del Norte	Irish	an Irishman an Irishwoman	(un/una) irlandés/esa
Scotland	Escocia	Scottish	a Scot	(un/una) escocés/esa
Wales	Gales	Welsh	a Welshman a Welshwoman	(un/una) galés/esa

1.1.4.1. Un poco de geografía. / *1.1.4.1. A little bit of geography.*

¿Sabía que Inglaterra es diferente a Reino Unido? Reino Unido es un estado compuesto por cuatro países: Inglaterra, Escocia y Gales (que se encuentran en la isla de Gran Bretaña) e Irlanda del Norte (que se sitúa en la isla de Irlanda). De hecho, el nombre oficial del país es Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte.

Sin embargo, algunas personas en ocasiones hablan de Inglaterra para referirse al Reino Unido. Conviene tener clara la distinción entre estos términos y utilizarlos correctamente para evitar confusiones.

1.1.5. Estructura empresarial. / *1.1.5. Company structures.*

Las empresas pueden tener tres tipos de personal: los **accionistas** (que aportan el capital), la **dirección** (que dirige la empresa) y la **mano de obra**.

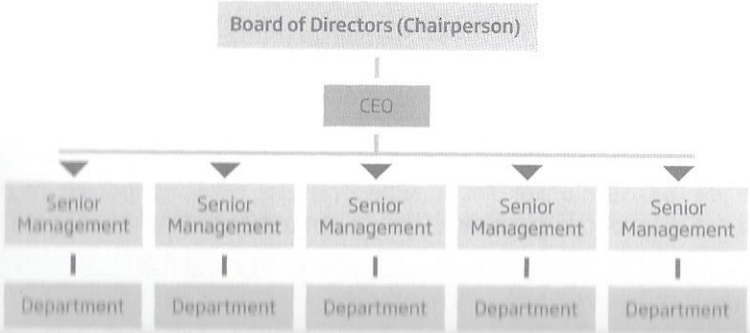
Dentro de la dirección existen distintos niveles.

En la parte superior de la jerarquía se encuentra el **Consejo de Administración**, cuyas funciones principales son: trazar la estrategia empresarial, establecer las políticas empresariales y controlar las actividades de la empresa.

El **Presidente** es la persona más importante dentro de este organismo.

El nivel más alto le corresponde al **Director General**, quien se encarga de la gestión de la empresa e informa sobre ella al Consejo de Administración.

El **equipo directivo** es el siguiente en la jerarquía tras el Director General. Tiene la función de dirigir diferentes departamentos dentro de la empresa, por ejemplo: el departamento de contabilidad, financiero, de recursos humanos, legal, de marketing, de producción, de relaciones públicas, de compras, de ventas y marketing o investigación y desarrollo.



Board of Directors (Chairperson). Consejo de Administración (Presidente)

CEO. Director general

Senior Management. Equipo Directivo

Department. Departamento

1.1.6. Presente simple y Presente continuo. / *1.1.6. Present simple and Present continuous.*

Recuerde

Siempre que conjugue un verbo en presente simple de indicativo, no tiene que añadir una **-s a la tercera persona del singular** (excepto en los verbos modales).

Utilizamos el **presente simple** para hablar sobre acciones y cosas que son generalmente ciertas.

Audio 5

Simon goes to work every day at 7 am.

Business is good.

It is a matter of hard work.

Great projects need great investments.

Utilizamos el **presente continuo** para describir algo que está ocurriendo en el momento en que hablamos o en un momento cercano.

Audio 6

Liza Sugar is staying at the Great London Hotel.

We are expanding our sales team.

Consecuentemente, utilizamos el presente continuo para hablar sobre situaciones temporales y el presente simple para hablar sobre situaciones permanentes.

Audio 7

Our company is currently making good profits.

The gas, oil and energy sectors always make good profits.

Tenga en cuenta que algunos verbos **no suelen conjugarse en presente continuo**. Son:

Verbos de sensación: *like gustar, love amar, want querer, prefer preferir, dislike disgustar, hate odiar, appreciate apreciar.*

Verbos de pensamiento: *know saber, believe creer, recognize reconocer, understand entender, forget olvidar, realize darse cuenta, think pensar, remember recordar, mean significar.*

Verbos de sentido: *see ver, hear oír, taste saborear, feel sentir, smell oler.*

Otros verbos: *belong pertenecer, own poseer, consist consistir, be ser, have tener (=possess poseer), contain contener, include incluir, exist existir.*

1.1.7. "Working Matters". / *1.1.7. Working matters.*

En inglés es habitual que el sujeto de una oración sea un segmento nominal (una persona, un lugar, un animal, un objeto o un concepto). Por ejemplo:

Audio 8

***We** are looking at this too superficially.*

***My view** is that he should be fired.*

Sin embargo, el gerundio (verbo en -ing) también puede funcionar como sujeto de una frase, y puede ir acompañado de complementos.

Audio 9

***Starting** your own business may be an option worth examining.*

***Partnering** up with another company may not be completely irrational.*

***Reading** is one of my favourite hobbies.*

Tenga en cuenta que todos los gerundios se pueden negar simplemente colocando **not** delante de ellos:

Audio 10

***Not starting** a business at this stage may be a good idea.*

***Not partnering up** with our competitors might be irrational.*

***Not reading** makes you illiterate.*

1.1.8. ¿"agreing" o "agreeing"? / *1.1.8. Agreing or agreeing?*

Como ya sabe, los verbos en -ing se forman a partir de los infinitivos sin *to*.

to set - setting	*poner*
to pay - paying	*pagar*
to welcome - welcoming	*dar la bienvenida*
to present - presenting	*presentar*
to refer - referring	*referirse a*
to forget - forgetting	*olvidar*

to shop - shopping	*hacer compras*
to try - trying	*intentar*
to begin - beginning	*empezar*
to trade - trading	*comerciar*
to open - opening	*abrir*
to stay - staying	*permanecer*
to hire - hiring	*contratar*
to see - seeing	*ver*
to listen - listening	*escuchar*
to run - running	*correr*
to agree - agreeing	*estar de acuerdo*
to happen - happening	*suceder*

Tenga en cuenta que algunos verbos en -ing doblan la última letra y algunos no. Las reglas que determinan este comportamiento son las siguientes:

a. **Verbos que terminan en consonante-vocal-consonante (CVC):**

1. En los verbos cuya base tiene solo una sílaba y termina en la estructura CVC (como set o shop), se duplica la última consonante:

   Audio 11

   Setting up the new connection shouldn't take very long.

   We are shopping around for a new server.

   We are running out of stock.

   Sin embargo, los verbos que terminan en -x o -w no siguen esta regla.

2. En caso de los verbos de dos sílabas terminados en CVC, tendremos que fijarnos en cuál es la sílaba tónica. Si la sílaba tónica del verbo es la primera, la última consonante no se dobla:

   Audio 12

   We will be opening our new store within the next two weeks.

   Listening is not one of her client's major skills.

   What is happening here? - he asked.

3. Si el verbo tiene dos sílabas y es una palabra aguda (la sílaba tónica es la última), doblamos la consonante:

   Audio 13

   Beginning tomorrow, we will recruit new customer support staff.

   Excuse me, are you referring to me by any chance?

   Forgetting is never easy.

b. **Verbos que terminan en -y:**

1. Los verbos terminados en -y añaden la terminación -ing:

   Audio 14

   We are paying a large amount of money to become more relevant in Google's search results.

   I'm sorry, but we are not staying overnight.

   What are you exactly trying to say?

c. **Verbos que terminan en -e:**

1. Si el verbo termina en -e, se elimina esa última -e y se añade la terminación -ing:

   Audio 15

   A museum needs to be welcoming to all visitors.

   Some multinationals are trading with corrupted governments.

   We are hiring a car at the airport.

   Tenga en cuenta que si un verbo termina en -ee, la última -e se mantiene:

   We specialize in foreseeing future market needs.

   They misled me into agreeing.

   Are you seeing Peter soon?

1.1.9. ¿"job" o "work"? / *1.1.9. Job or work?*

En algunos idiomas como en español, las palabras inglesas *job* y *work* se traducen de la misma forma (trabajo). El objetivo de este apartado es mostrar las diferencias de uso y significado entre estas dos palabras.

En primer lugar, desde un punto de vista gramatical la palabra *work* puede ser un verbo o un sustantivo, mientras que job solo es un sustantivo.

Audio 16

It seems like his work is more important than his family and friends. (sustantivo)

I work as a freelance programmer. (verbo)

My job is to receive people's calls. I'm a receptionist. (sustantivo)

Work es una actividad a la que se dedica esfuerzo y energía para lograr algo en particular (dinero, respeto, experiencia...). Por ejemplo:

Audio 17

We work to be a successful company.

I need to get ready for work.

Working as a financial counsellor for them is a challenge.

Sara needs to work more on her speeches.

Dealing with customers can sometimes be really hard work.

Job es una actividad más específica y hace referencia a un trabajo en particular, un cargo o una tarea:

Audio 18

He would never give up his job as a pilot.

My job consists of designing web pages.

She really loves her job.

I'm sorry, but making photocopies is not my job.

I'm sorry I can't go, but I have a few jobs to do over the weekend.

Eche un vistazo a algunas de las colocaciones que contienen las palabras *job* y *work*.

Audio 19

To apply for a job solicitar un puesto de trabajo

If you would really like to work as a PA, why don't you apply for that job?

To fulfil a job realizar un trabajo

Many people refuse to fulfil any job related to sales.

To offer somebody a job ofrecer a alguien un trabajo

Last week Mr Sears got offered a job in our competitor's company.

A permanent job un trabajo permanente

Don't worry. Just think that sometimes seasonal work can lead to a permanent job.

A steady job un trabajo estable

He's in need of a steady job to support his kids.

To carry out work realizar un trabajo

At the moment I'm carrying out some maintenance work.

To supervise work supervisar un trabajo

Obviously, this work will need supervising.

To complete work terminar un trabajo

Mr O'Dell, how many days will it take to complete the remaining work?

Available to start work disponible para trabajar

Are you available to start working tomorrow on the new web features?

To take on work aceptar un trabajo

You must learn to say no if you can't take on extra work.

To work closely with trabajar de cerca con

For this new promotion we will be working closely with each other, won't we?

1.1.9.1. Su carrera. / *1.1.9.1. Your career.*

Otro término importante que debe saber emplear es *career*. Puede ser definido como la trayectoria o el progreso de su vida educativa y profesional.

Aquí tiene algunos ejemplos:

Audio 20

We always saw a wonderful career ahead of her.

It is hard to choose the right career for you, isn't it?

The question is: what makes a career successful?

Many students choose to get involved with volunteering programs through their educational career.

Veamos ahora algunas colocaciones con esta palabra:

A career takes off una carrera comienza

Audio 21

If you make the right move, your career takes off rapidly.

A promising career una carrera prometedora

Audio 22

Unfortunately, his promising career has been ruined by drug abuse.

(to be at) the height/peak of one's career estar en el punto más álgido de su carrera

Audio 23

She has now reached the peak of her long career as a lawyer.

To climb the career ladder avanzar en la carrera profesional

Audio 24

It takes hard work to climb the career ladder.

1.1.10. Errores comunes: "false friends". / *1.1.10. Common Mistakes: False Friends.*

Muchas veces nos encontramos con palabras inglesas cuyo significado desconocemos, pero podemos intentar adivinar por su escritura o pronunciación. Esta estrategia nos llevará a averiguar correctamente el significado de algunas de ellas, pero otras veces hará que cometamos un error.

Recordemos, por ejemplo, el verbo *to introduce*. Como hemos visto, esta palabra en inglés significa "presentar a dos o más personas", y no "introducir".

Audio 25

Let me introduce you to Sara and Paul, the new PR.

Estos pares de palabras que tienen una forma parecida pero un significado diferente en dos idiomas distintos reciben el nombre de *falsos amigos*.

Eche un vistazo a la lista de abajo y aprenda algunos falsos amigos que debería recordar.

Falsos amigos	Significado en inglés
actualmente	en realidad: ***Actually**, I know a very good outsourcing company we could rely on.*
argumento	discusión: *What started as a nice chat between the team ended up in an **argument**.*
asistir	ayudar: *We will **assist** you to arrange the transport.*
billón	mil millones (10^9): *The total annual budget reaches $4.2 **billion**.*
carrera	progreso educativo o profesional durante toda la vida: He made a ***career*** for himself as a lawyer.
complementar	elogiar: *We **complimented** the sales team for their amazing performance.*
dirección	tendencia, supervisión, curso: *This is a step in the right **direction**.*
educado	una persona que ha recibido una buena educación: *We are looking for well-**educated** and highly responsible people to take part in our sales team.*
embarazada	avergonzado/a: *Mr Johnson, there is nothing to be **embarrassed** of.*
eventualmente	a la larga, finalmente, en el futuro: *I know that, **eventually**, they will give up.*
fábrica	tejido: *This factory manufactures 100% wool **fabric**.*
molestar	abusar sexualmente: *You must report that person who has **molested** you.*
probar	asegurarse de que algo es cierto: *I will **prove** you wrong!*
realizar	darse cuenta de algo: *You must **realize** that the current crisis has hit everyone.*
recordar	grabar un audio o un vídeo: *We should really **record** these moments.*
suceso	algo que sale bien: *Our Christmas campaign was a great **success**.*
aprobar	aceptar algo: *They don't **approve** the new funding system.*
tópico	tema: *The **topic** for today will be: "Sustainability".*