



Espanhol Comercial

Maria del Carmen Garcia



Espanhol Comercial



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA	5
1.1. PRESENTACIONES	6
1.2. PRESENTAR LA EMPRESA	7
2. ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE CLIENTES EN LA TIENDA	9
2.1. COMERCIOS: PRODUCTOS Y ARTÍCULOS	10
2.2. ATENDER A LOS CLIENTES	11
2.2.1. En un estanco	11
2.2.2. En una tienda de ropa	11
2.2.3. Horario de establecimientos	13
3. ATENCIÓN TELEFÓNICA	15
3.1. ATENDER Y DESPEDIRSE. PASAR UNA LLAMADA	16
3.2. PEDIR DISCULPAS POR NO ATENDER. DEJAR MENSAJE	17
3.3. PEDIR Y DAR INFORMACIÓN	18
4. ELABORACIÓN DE CARTAS COMERCIALES	21
4.1. CARTAS FORMALES E INFORMALES	22
4.2. REDACCIÓN DE CARTAS	23
4.2.1. Pedidos de información, documentación, precios e presupuestos	23
4.2.2. Respuesta de agradecimiento	23
4.2.3. Envíos e incidencias	25
4.2.4. Reclamaciones	26
4.3. LÉXICO	27
5. CONFIRMACIÓN DE RESERVAS	29
5.1. STABLECER CONTACTOS ORALES Y ESCRITOS. RESERVAS	30
5.1.1. Reserva por fax	30
5.1.2. Reserva telefónica	30
5.1.3. Medios de transporte	31
5.1.4. Situaciones en el hotel	32
5.2. LÉXICO	32
APÉNDICE	35
REFERÊNCIAS BILIOGRÁFICAS	39
FICHA TÉCNICA	42

INTRODUCCIÓN

El presente fascículo recoge de forma sintética y esquemática los principales puntos que el alumno, que se aproxima al español comercial, debe dominar. La selección de los contenidos responde a las secciones más importantes del programa ofrecido por CECOA. Si bien es cierto que no se desarrollan todos los puntos, se puede afirmar que sí aquellos que son esenciales para dominar el español comercial. El criterio de selección ha estado basado en la reflexión sobre las necesidades comunicativas del alumno en el ámbito del comercio y el mundo de la empresa.

Este fascículo se centra en un enfoque ecléctico en cuanto a su método de enseñanza, puesto que no se trata de ofrecer un manual con actividades, presentaciones detalladas, ejercicios de práctica, sino más bien un esquema o síntesis de las funciones lingüísticas que el alumno debe reconocer, dominar y utilizar para poseer una correcta comunicación empresarial.

Este manual en ningún caso viene a sustituir al profesor, ni el aprendizaje en el aula, ya que ha sido concebido como apoyo para el proceso de aprendizaje del alumno, es decir, como una guía de los pilares básicos de los contenidos del programa.

La presentación, como se dijo anteriormente, es variada en coherencia con las distintas áreas que se trabajan. Así, se ha puesto mayor énfasis en el aprendizaje de las funciones lingüísticas y comunicativas de la expresión oral y escrita. Los esquemas gramaticales tienen una clara finalidad: recordar al alumno los puntos claves que subyacen en las estructuras gramaticales para la correcta enunciación del español, tanto oral como escrito. La presentación de diálogos, cajas de contenidos funcionales y exponentes gramaticales, léxico, etc, tiene como finalidad ofrecer al alumno la posibilidad de transferir las funciones aprendidas, presentadas y trabajadas en clase a situaciones fuera del aula, en los contextos que los estudiantes necesiten.

El manual no se corresponde con un libro de nivel, sino que trata de ser el pilar fundamental de unos ámbitos específicos. En este sentido, también los apuntes gramaticales tienen la función de subsanar las posibles lagunas que tenga el estudiante, extraídos de las funciones de cada tema.

Los capítulos presentan diferencias de unos a otros, pues han sido concebidos con planteamientos diferentes de acuerdo con el contexto de actuación. Por ejemplo, el capítulo tres comienza con una presentación de léxico a modo de *imput* para, a continuación, trabajar las funciones del lenguaje.

Agradezco a CECOA la oportunidad y la confianza que me ha otorgado al encargarme este trabajo.

Espero haber sido clara, objetiva, precisa y que este fascículo responda a las necesidades del alumno que representa su más crítico destinatario. También agradezco todas las sugerencias que ayuden a mejorarlo, si ello fuera preciso.



ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA

Capítulo I

OBJETIVOS

Al final del capítulo deberá ser capaz de:

- Establecer un primer contacto con los clientes;
- Dar información sobre la actividad desempeñada;
- Desarrollar una conversación oral usando adecuadamente las fórmulas de tratamiento en el mundo empresarial.

I.I. PRESENTACIONES

Diálogo 1

- Hola, buenos días, tengo una cita con el gerente
- Sí, un momento por favor, ahora mismo le anuncio.
¿Cómo se llama?
- Me llamo Pedro Garrido, soy el director comercial de CECSA.



Diálogo 2

- Buenos días, soy Ramón Pérez
- Hola, ¿qué tal?, yo soy Fernando Huertas, ingeniero, ¿y usted?
- Yo soy informático de Valencia ¿y usted de dónde es?
- Soy de Navarra

Diálogo 3

- ¿Cómo está Sr. Oláez?, le presento al Sr. Martínez, es nuestro jefe de producción
- Encantado, ¿cómo está?
- Muy bien, gracias, ¿y usted?



Diálogo 4

- Ricardo, mira, te presento al director financiero de Canon
- Encantado.
- Mucho gusto, este es Ramón Martín un compañero del departamento comercial

Los diálogos anteriores se han producido en diversos contextos donde los interlocutores se presentan y presentan a otras personas. **Observa:**

PREGUNTAR EL NOMBRE Y PRESENTARSE	PRESENTACIONES	
	Formales (usted)	Informales (tú)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se llama? ✓ Me llamo Pedro Garrido ✓ Soy Pedro Garrido 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le presento al Sr. López ✓ ¿Cómo está? ✓ Encantado ✓ Mucho gusto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Este es un compañero de oficina ✓ Te presento a un amigo ✓ ¿Qué tal?

ESQUEMA GRAMATICAL

PRONOMBRES	SER	TENER	LLAMARSE
Yo	soy	tengo	Me llamo
Tú	eres	tienes	Te llamas
Él, ella, usted	es	tiene	Se llama
Nosotros, as	somos	tenemos	Nos llamamos
Vosotros, as	sois	tenéis	Os llamáis
Ellos, ellas, ustedes	son	tienen	Se llaman

I.2. PRESENTAR LA EMPRESA

- ¿Cómo se llama?
- ¿Qué hace?
- ¿Cuántos empleados tiene?
- ¿Cuáles son sus productos?
- ¿Qué servicios tiene?
- ¿Cuántas sucursales tiene?
- ¿Dónde está su oficina principal?

Lee y señala la información que responde a las preguntas del recuadro:

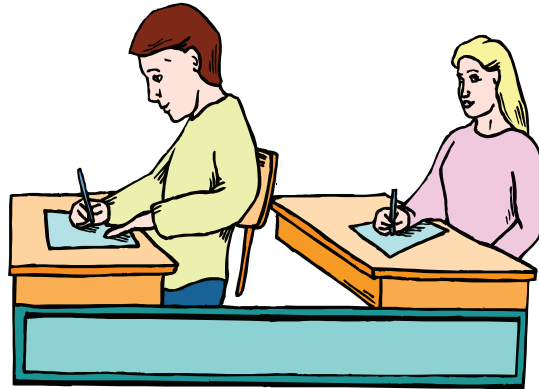
"Nuestra empresa se llama Olitur y se dedica al turismo cultural. Su principal servicio es organizar viajes, hacer alojamiento, concertar itinerarios con las más importantes ciudades europeas. Organiza visitas turísticas a museos para grupos escolares a precios reducidos con guías que son conocedores de los aspectos más interesantes de las ciudades y de su patrimonio.

Tiene unos doscientos empleados y cuarenta oficinas repartidas en Europa y algún país de América Latina. Su oficina principal está en Madrid"

ESQUEMA GRAMATICAL

Pronombres Posesivos

mi	mis
tu	tus
su	sus
nuestro, a	nuestros, as
vuestro, a	vuestros, as
su	sus



ACTIVIDAD: Con los siguientes datos preséntate y fórmula preguntas a tu compañero para saber a qué se dedica su empresa. Uno de vosotros es A y otro es B.

- Alumno A: Hoteles, 4000 empleados, jefe de recepción, sucursales en todo el mundo, sede en EE.UU, agencias, alquiler de coches y departamento de interpretación.
- Alumno B: Alimentación, supermercados en Europa, oficina central en París, línea de productos biológicos, 3000 empleados, jefe de producción



ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE CLIENTES EN LA TIENDA

Capítulo 2



OBJETIVOS

Al final del capítulo deberá ser capaz de:

- Contactar con el cliente y ofrecer ayuda;
- Presentar el producto y nombrar sus características;
- Dar sugerencias y ofrecer alternativas;
- Informar de las condiciones de pago.

2.1. COMERCIOS: PRODUCTOS Y ARTÍCULOS

TIENDA DE ROPA

- Jersey
- Blusa
- Camisa
- Chaqueta
- Traje
- Pantalón
- Bolso
- Cinturón
- Falda
- Abrigo
- Bufanda
- Camiseta



ESTANCO

- Revistas
- Periódico
- Sellos
- Sobres
- Tabaco
- Mechero
- Cerillas
- Puros
- Pitillera
- Cartera
- Tarjeta telefónica



LIBRERIA

- Folios
- Cuadernos
- Carpeta
- Archivador
- Goma
- Bolígrafo
- Libro
- Diccionario
- Revistas
- Pluma estilográfica

<p>BANCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheques • Ingresos • Cuenta corriente • Crédito • Préstamo • Impresos de reintegro • Impresos de ingreso • Cambio de dinero • Poliza 		<p>AGENCIA DE VIAJES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Billetes de avión • Billetes de tren • Reservas • Folletos • Alquiler de coches 		<p>ZAPATERIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zapatillas • Chanclas • Botas • Zapatos de tacón • Zapatillas de deporte • Bolsos • Cinturones • cordones
--	---	---	--	--

2.2. ATENDER A LOS CLIENTES

- Lee los siguientes diálogos:

2.2.1. En un estanco

- Hola, buenos días, ¿qué desea?
- Hola, buenos días, quería una tarjeta telefónica
- Pues tenemos, pero en este momento se nos han acabado
- ¿Sabe dónde puedo comprarla?
- Sí, claro, ahí mismo hay una librería, está justo saliendo a la derecha
- Muchas gracias.

2.2.2. En una tienda de ropa

- Buenas tardes, ¿puedo ayudarla en algo?
- Sí, estoy buscando un traje de chaqueta y pantalón, algo serio, pero elegante.
- ¿De qué color prefiere?
- Un color oscuro, gris o marrón
- ¿qué talla?
- Una 40 o 42
- ¿Qué le parece este?

- Me gusta, pero creo que es mejor aquel azul oscuro ¿puedo probármelo?
- Claro, allí están los probadores
-
- ¿Qué tal?, ¿Qué le parece?
- Le sienta muy bien, está estupenda
- Si me parece perfecto, me lo voy a llevar. Quería también un bolso de piel pequeño
- Claro, tenemos unos maravillosos apropiados para este traje
- Este me parece de buena calidad, también me lo llevo ¿cuánto es todo?
- Son 200€, ¿cómo va a pagar en metálico o con tarjeta?
- Con tarjeta, aquí tiene.
- Muy bien, aquí está su ticket, muchas gracias
- Gracias, ¡Adiós!

FUNCIONES LINGÜÍSTICAS

ATENDER A UN CLIENTE	PREGUNTAR Y PEDIR INFORMACIÓN
<p>Sí, ¿dígame?</p> <p>¿Qué desea? ¿Qué deseaba?</p> <p>¿Puedo ayudarle?</p> <p>¿Qué quería?</p>	<p>Quería unos sobres y sellos</p> <p>Quiero abrir una cuenta</p> <p>Deseo comprar un bolso</p> <p>¿Cuánto cuesta?</p>

VALORAR ASPECTOS DE UN PRODUCTO	PEDIR LA OPINIÓN
<p>Este es el mejor</p> <p>Este es mejor que aquel</p> <p>Este tiene un buen diseño</p> <p>Es de buena calidad</p> <p>Es estupendo, maravilloso, muy cómodo, fenomenal</p>	<p>¿Qué le parece?</p> <p>¿Cómo me queda?</p> <p>¿Cuál prefiere?</p> <p>¿Cómo lo prefiere?</p>

GRAMÁTICA

1. PRONOMBRES DEMOSTRATIVOS

este	ese	aquel
esta	esa	aquella
estos	esos	aquellos
estas	esas	aquellas

2. ADVERBIOS

Aquí

Ahí

Allí

3. VERBOS

PREFERIR	PODER
Prefiero	puedo
Prefieres	puedes
Prefiere	puede
Preferimos	podemos
Preferís	podéis
Prefieren	pueden

HAY

un estanco, una farmacia, un cine, centros comerciales, tiendas

ESTÁ/N

al lado, cerca, en frente de, delante de, a la derecha de, a la izquierda de, lejos, cerca

2.2.3. Horarios de establecimientos

ESTANCO: De 9.00 a 14.00 y de 17.00 a 20.00

UNA TIENDA DE ROPA: De 10.00 a 14.00 y de 16.30 a 20.30

UN BANCO: De 8.30 a 14.00

AGENCIA DE VIAJES: De 10.00 a 13.30 y de 17.00 a 20.30





ATENCIÓN TELEFÓNICA

Capítulo 3

OBJETIVOS

Al final del capítulo deberá ser capaz de:

- Iniciar contacto telefónico usando las fórmulas adecuadas para atender y despedir una llamada;
- Dejar un mensaje oralmente;
- Desarrollar la conversación oral pidiendo y ofreciendo informaciones;
- Saber colocar los pronombres átonos en español;
- Aprender a usar el condicional de cortesía y las formas del imperativo.

3.1. ATENDER Y DESPEDIRSE. PASAR UNA LLAMADA

Saludo y recepción de una llamada

- Hola, buenos días, ¿Dígame? /Sí, ¿Dígame?
- Hernández S.A. ¿Dígame?

Identificación y motivo de la llamada

- ¿De parte de quién, por favor?
- ¿A quién debo anunciar?
- ¿**Me** dice su nombre y el motivo de su llamada, por favor?

Pedir espera

- Un momento, por favor
- Espere un segundo
- Permanezca a la escucha

Pasar la llamada

- Ahora mismo **le** pongo con....
- Le paso con el Sr..../ Sra.

Diálogo 1:

- Finsur, ¿Dígame?
- Buenas tardes, deseo hablar con el Sr. Serrano, del Departamento de Contabilidad. ¿Podría ponerme con él?

- ¿De parte de quién, por favor?
- Soy Juan Rodríguez, Director Financiero de IBC
- ¿Podría indicarme el motivo de su llamada?
- Sí, es para llegar a un acuerdo sobre el presupuesto solicitado
- Espere un momento, por favor
-
- El Sr. Serrano le va atender, ahora mismo le paso
- Muchas, gracias



3.2. PEDIR DISCULPAS POR NO ATENDER. DEJAR MENSAJE

Excusarse

- **Lo** lamento en este momento no puede atender**Le**. ¿Qué desea?
- **Lo** siento mucho, pero no se encuentra en su despacho. ¿Desea dejar el mensaje?

Causas

- Está ocupado
- Está en una reunión / Ha salido de viaje

Proponer alternativas

- Vuelva a llamar dentro de un rato
- **Le agradecería**, que llamara en otra ocasión
- Si **lo** prefiere nosotros podemos ponernos en contacto con usted

Dejar mensajes

- **Ha llamado** el Sr. ... y dice que se ponga inmediatamente con él
- El Sr.....**ha telefonado** y **ha dicho** que ../ **ha comunicado** que volverá a llamar
- ¿**Podría decirle** que me llamara en cuanto vuelva?
- Díga**Le**, por favor, que soy el Sr.y que necesito hablar con él sobre nuestro acuerdo

Diálogo 2

- Grupo Ferry, buenos días, ¿dígame?
- Sí, buenos días, soy el jefe de Recursos Humanos de Somay y deseaba hablar con el Sr. Ramón Costa del departamento Financiero.

- Lo lamento mucho pero en estos momento no se encuentra en su despacho, volverá dentro de una hora. Le agradecería que llamara más tarde.
 - Lo siento mucho pero voy a salir de viaje y necesitaba hablar con él urgentemente.
 - Bueno, si no le importa puede dejarme el recado y en cuanto pueda el Sr. Costa se pondrá en contacto con usted.
 - ¿Podría decirle que me llame al siguiente número lo más pronto posible?
 - Sí, dígame
 - Es el 223 43 35 74
 - En cuanto llegue se lo daré
 - Muchas gracias. ¡Hasta luego!
-
- Ha llamado el jefe de RR.HH de Somay y dice que le llame en cuanto pueda al n° 223 43 35 74



3.3. PEDIR Y DAR INFORMACIÓN

Pedir información

- ¿Podría **decirme**
Quién es el jefe del departamento de contabilidad?
Con quién debo hablar sobre este asunto/tema?
- **facilitarme**
A quién debo dirigirme para...?
- **Indicarme**
Cuál es el número de.....?

Dar información

- Quería comunicarle que.....
- Me gustaría decirles que.....
- Mi intención es poner**les** en contacto con/ dar**les** a conocer....
- El teléfono es 345 87 65 49

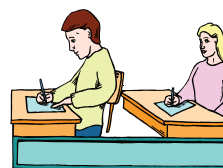
GRAMÁTICA

Uno de los usos del condicional en español es para pedir cosas cortésmente. Se forma sobre el infinitivo de los verbos más las terminaciones en -ía. Observa:

REGULARES		IRREGULARES	
Importar	Dar	Poder	Querer
desearía	daría	podría	querría
desearías	darías	podrías	querrías
desearía	daría	podrías	querría
desearíamos	daríamos	podríamos	querríamos
desearíais	daríais	podríais	querríais
desearían	darían	podrían	querrían

Otros irregulares son:

- Har- (hacer), dir- (decir),
- Tendr- (tener), cabr- (caber)



Otros verbos siguen normas muy distintas. Aprende:

Gustar		Importar	
A mí me	gustaría	A mi me	importaría
A ti te		A ti te	
A él le	gustarían	A él le	
A nosotros nos		A nosotros nos	
A vosotros os		A vosotros os	
A ellos les		A ellos les	

Observa su uso:

Ej: Le importaría darme el nº de teléfono del Sr. López

Ej: A nosotros nos gustaría ponerles en conocimiento de nuestros productos

-Se usa la forma en plural cuando el sujeto es plural. Ej: Me gustan las oficinas de tu empresa

Los pronombres átonos sirven para sustituir un elemento ya mencionado en la cadena hablada. Se colocan antes del verbo cuando éste va en forma personal y después de él cuando está en infinitivo o imperativo.

Ej: El Sr. Gómez se encuentra en su oficina, ahora mismo **le** digo que se ponga/ dígame/ voy a decirle que se ponga

Hay de dos tipos:

PRONOMBRES DE CD /CI		
me	nos	
te	os	Le (se)
Se, lo, la	Se, los, las	Les (se)

IMPERATIVO		
Dar	Poner	Decir
da	pon	di
dé	ponga	diga
dad	poned	decid
den	pongan	digan



ELABORACIÓN DE CARTAS COMERCIALES

Capítulo 4



OBJETIVOS

Al final del capítulo deberá ser capaz de:

- Solicitar catálogos, precios, muestras, ofertas, presupuestos;
- Agradecer una solicitud y atender una petición;
- Saber saludar y despedirse al redactar una carta comercial o un fax;
- Escribir cartas usando las fórmulas correctas de los lenguajes formales y comerciales.

4.1. CARTAS FORMALES E INFORMALES

CARTA FORMAL		CARTA INFORMAL	
SALUDAR	-Estimado Sr. /Srs. -Disgintugido Sr. -Muy Sr. Mío / Muy Srs. Míos	SALUDAR	Hola, ¿Qué tal? Querido
DESPEDIRSE	-Atentamente se despide..... -Les enviamos saludos cordiales -Aprovecho para saludarle	DESPEDIRSE	-Hasta luego -Sin nada más que decirte, me despido y - -aprovecho para saludarte -Hasta pronto

4.2. REDACCIÓN DE CARTAS

4.2.1. Pedidos de información, documentación, precios e presupuestos

ASUNTO

- Solicitud de un catálogo, pedir un presupuesto, solicitud de documentación, pedir precios y presupuesto

SALUDO

- Estimado Sr. / Srs....., Distinguido/a Sr.

OBJETO (CUERPO DE LA CARTA) SOLICITAR ALGO

- Nos complace solicitarles....
- El motivo de la presente es pedirles nos envíen,...../ es rogarles nos faciliten...../
- Nos gustaría nos mandaran.....

AGRADECER LA ATENCIÓN Y DESPEDIRSE

- Agradecemos la atención prestada y en espera de sus noticias, se despide atentamente...
- Les damos las gracias anticipadamente y aprovechamos para enviarle un saludo atento.
- Nos despedimos con nuestro más expreso agradecimiento, atentamente,
- Esperando su pronta respuesta nos despedimos con un cordial saludo

4.2.2. Respuesta de agradecimiento

ASUNTO

- Envío de documentación,
- Contestación de solicitud
- Entrega de catálogos y precios
- Envío de presupuesto

SALUDO

- Estimados Sr.

OBJETO DE LA CARTA : AGRADECER UNA SOLITUD Y ATENDER UNA PETICIÓN

- En respuesta a su petición.....
- Contestando a su solicitud.....

- Con relación a su petición...
- Nos complace adjuntarle.....
- Adjunto encontrarán....
- Gustosamente les enviamos.....
- Tenemos el gusto de remitirles....
- Agradecemos su interés.....
- Les damos las gracias por haber contado con nosotros para.....
- Esperamos tener el gusto de...

DESPEDIDA

- Aprovechamos para enviarles un saludo muy atento
- Les saludamos, atentamente
- Les enviamos un cordial saludo

EL ROCIO
C/ Rosa Aguilar, nº 6
Tel. 987 65 65 87

12 de octubre de 2005
Objeto: catálogo de muestras y precios

Distinguido Sr.:

Somos una empresa que se dedica al mercado inmobiliario y tenemos pensado renovar próximamente nuestro material de oficina y mobiliario, además, queremos abrir una nueva sede para atender las necesidades del mercado. Por este motivo, nos gustaría que nos enviaran un catálogo de muestras del material de que disponen y los precios de los mismos.

Agradecemos de antemano su atención.

En espera de su contestación, les saludamos atentamente.

José Canezas
DIRECTOR

Muebles Sánchez
Avd. Menéndez Pidal, 14
Tle. 324 87 56 43

15 de octubre de 2005
Asunto: envío de catálogo y precios

Estimados Sr.:

En respuesta a su petición tenemos el gusto de enviarles nuestros catálogos actualizados y precios de nuestros muebles. Agradecemos hayan contado con nosotros para ofrecerles el servicio.

Agradecemos su interés quedamos a su entera disposición para cualquier aclaración que deseen realizar.

Aprovechamos para enviarles un saludo cordial,

Atentamente
Antonio Sánchez Lozano
Director

4.2.3. Envíos e incidencias

ACUSAR RECIBO

- Agradecemos su pedido
- Acusamos recibo de su pedido
- En cumplimiento de su solicitud

ANUNCIAR EL ENVÍO

- Hemos enviado, despachado, mandado
- Hemos entregado
- Hemos expedido

PROBLEMAS Y RETRASOS

- Lamentamos el retraso
- Sentimos comunicarle
- Nos ha sido imposible
- Nos vemos obligados a aplazar

Confecciones Moreno S.A
Tejareda nº7
Córdoba

S/ref.: pedido nº6-34

Estimada Sra.:

De acuerdo con su pedido nº 6-34 le informamos que hemos entregado a nuestro repartidor los siguientes artículos que le adjuntamos y que nos fueron solicitados.

Esperando queden satisfechos con el servicio nos despedimos con un cordial saludo.

José Castillo
Jefe de ventas

GRAMÁTICA

Se utiliza el pretérito perfecto para hablar de las cosas realizadas, siendo este uno de los tiempos del pasado en español.

VERBO HABER + PARTICIPIO

Yo he	mandado
Tú has	mandado
Él ha	mandado
Nosotros hemos	mandado

PROBLEMAS

- Existencias agotadas
- Problemas de la maquinaria
- Demandas demasiado elevadas
- Huelga de transportistas
- Productos en curso de fabricación
- Error en el precio

SOLUCIONES

- Proponer otro artículo
- Esperar
- Indicar el error y esperar conformidad
- Mandar la mercancía por otro medio
- Indicar espera
- Enviar otro catálogo

4.2.4. Reclamaciones

INTRODUCIR LA RECLAAMACIÓN

- Hemos comprobado
- Hemos advertido
- Hemos notado
- Hemos observado
- Nos hemos dado cuenta

CAUSAS DE LA RECLAMACIÓN

- Los géneros llegaron dañados
- No se corresponde con el pedido
- La calidad de la mercancía es inferior a la ofrecida
- Todavía están pendientes la entrega de los materiales
- Faltaban algunos géneros

PROPUESTAS DE ARREGLO

- Solicitamos la sustitución de la mercancía
- Sentimos tener que anular este pedido
- Agradecemos nos envíen los géneros Solicitamos la mayor brevedad
- Rogamos nos manden factura rectificadora

Librería los amantes del libro

Avd. Romero González Yuste

Segovia 5005

Ref. 0-342

Asunto: reclamación

Muy Sr. Mío:

Acusamos recibo de su envío del día 19 del actual que da cumplimiento a nuestro pedido citado en la referencia.

Al abrir los paquetes que les habíamos solicitado hace un mes hemos observado que los libros no se corresponden con lo que nosotros les pedimos. Hemos recibido:

-10 ejemplares de manuales de historia

-20 ejemplares de *Los verbos en español*

En lugar de:

-5 manuales de *Literatura española*

-10 ejemplares de *Correo Comercial*

Pensamos que se ha cometido un error al efectuar el embalaje. Por lo tanto, le devolvemos los paquetes que en ningún caso se corresponde con nuestro pedido, y les rogamos nos envíen los materiales solicitados y mencionados a la mayor brevedad posible.

Esperamos recibir una pronta respuesta.

Atentamente,
Juan Lozano

4.3. LÉXICO

- Estar interesado
- Deseamos ampliar
- Un presupuesto
- Una cotización
- Pago mediante talón
- Un anticipo
- Otorgar una bonificación
- Despachar mercancía
- Una huelga / una avería
- Aplazar / diferir / demorar
- Incidentes ajenos a nuestra voluntad
- En cumplimiento de
- Suministros
- Subsanan / corregir





CONFIRMACIÓN DE RESERVAS

Capítulo 5



OBJETIVOS

Al final del capítulo deberá ser capaz de:

- Establecer contacto con distintas entidades relacionados con viajes;
- Solicitar servicios en un hotel;
- Pedir y dar información sobre medios de transporte;
- Poder confirmar reservas.



5.1. ESTABLECER CONTACTOS ORALES Y ESCRITOS. RESERVAS

5.1.1. Reserva por fax

Completar el siguiente formulario:

Nombre _____

Teléfono de contacto _____ Fax _____

E-mail _____

Fecha de llegada _____ Fecha de salida _____

País _____

Número de habitaciones _____ Tipo de habitación _____

Número de adultos _____ Número de niños _____

Tipo de régimen deseado: ____ (desayuno) ____ (Media pensión) ____ (Pensión completa) ____

Empresa _____ Agencia viajes _____

Tarjeta de crédito _____ Número tarjeta _____ Fecha caducidad _____

Observaciones _____

5.1.2. Reserva telefónica

EN EL HOTEL

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- ¿Podría reservar una habitación?
- Me gustaría hacer una reserva de varias habitaciones para un grupo
- Necesito saber que tipo de habitaciones tienen y qué tipo de régimen
- ¿Cuál es el precio?
- ¿Me puede enviar la confirmación por fax?

- ¿Para qué días? ¿Cuántos días?
- Para grupo hacemos descuento de un 15%
- Se puede optar por pensión completa o media pensión con desayuno
- La tarifa es normal, en julio y agosto es la de verano
- Muy bien, ¿confirmamos su reserva?
- ¿Podría darnos los datos de su tarjeta de crédito?

EN LA AGENCIA DE VIAJES

RESERVA DE UN VUELO

- Quería hacer una reserva para un viaje a.....
- ¿Para qué días?
- Preferiría un vuelo por la mañana /por la tarde/ por la noche
- ¿A qué hora sale el último?
- ¿Cuál es el precio?

RESERVA DE HOTEL

- ¿Podría hacer la reserva del hotel?
- Claro, ¿qué prefiere habitación doble o individual?
- Muy bien, ¿a nombre de quién?
- Queda confirmada su reserva
- Quería confirmar mi reserva para el mes próximo

5.1.3. Medios de transportes

- Avión
- Tren
- Autocar
- Coche
- Barco
- Taxi

Preguntar por el horario de salida	¿A qué hora sale el tren/ es el vuelo a /para...?
Billetes disponibles	¿Quería saber si hay billetes disponibles para viajar a...?
Precio de los billetes	¿Cuál es el precio de ida y vuelta?
Duración del viaje	¿Cuántas horas dura el viaje?
Hora de llegada	¿Cuál es la hora de llegada / a qué hora llega el vuelo/ el tren?
Confirmación de reserva	Entonces, quiero confirmar la reserva de billete para....

5.1.4. Situaciones en el hotel

- 1) Estás en el restaurante y vas a comer. Llamas al camarero.
-Camarero, por favor, ¿puede tomar nota?



- 2) Tienes que guardar unos documentos importantes y no encuentras la caja de seguridad
¿Podría decirme dónde está la caja de seguridad de mi habitación?

- 3) No sabes dónde está la sala de reuniones y preguntas a un empleado
Por favor, ¿puede decirme dónde está la sala de reuniones?



- 4) Llegas al hotel y quieres saber si tienes algún mensaje
¿Tiene algún mensaje para la habitación 132?

5.2. LÉXICO

- alojamiento
- billetes
- vuelo
- pensión completa
- media pensión
- desayuno
- tarifa
- precio
- ida y vuelta
- presupuesto
- habitaciones
- fecha



- servicios
- sala de reuniones
- sala de conferencias
- sala de convenciones
- restaurante
- embarque
- facturación
- equipaje
- maletas
- congreso
- feria
- suite

GRAMÁTICA

- Pedir cortésmente

PODER + INFINITIVO

- podría
- podrías
- podría + infinitivo
- podríamos
- podríais
- podrían

Pronombres y adjetivos indefinidos

AFIRMATIVOS

*Algún (-o) Algunos
Alguna Algunas
Algo / Alguien

NEGATIVOS

*Ningún (-o)
Ninguna
Nada / nadie

*Los pronombres **algún** y **ningún** se utilizan cuando van antes del sustantivo:

- ¿Hay **algún restaurante** de comida japonesa en esta ciudad? No hay **ninguno**.
- No tenemos **ningún servicio** de habitación a partir de las 20.00h



APÉNDICE



LÉXICO DE PROFESIONES

- Albañil
- Arquitecto
- Abogado
- Bombero
- Banquero
- Biólogo
- Camarero
- Carnicero
- Dentista
- Dependiente
- Economista
- Ingeniero
- Informático
- Médico
- Piloto
- Psicólogo
- Profesor
- Periodista
- Químico
- Sociólogo

CARGOS EN LA EMPRESA

- Jefe de ventas
- Jefe de administración
- Director general
- Gerente
- Jefe de Recursos Humanos
- Director de formación
- Jefe de producción
- Técnico de sistemas
- Director comercial
- Jefe de personal
- Secretaria de dirección
- Director financiero
- Jefe de contabilidad
- Programador
- Director de Relaciones externas
- Técnico administrativo

NÚMEROS

1 uno	2 dos	3 tres	4 cuatro	5 cinco	6 seis	7 siete	8 ocho	9 nueve	10 diez
11 Once	12 doce	13 trece	14 catorce	15 quince	16 dieciséis	17 diecisiete	18 dieciocho	19 dieci- nueve	20 veinte
21 veintiuno	22 veintidós	23 veintitrés	24 veinticuatro	25 veinti- cinco	30 treinta	31 treinta y uno	32 treinta y dos	40 cuarenta	41 cuarenta y uno
50 cincuen- ta	60 sesenta	70 setenta	80 ochenta	90 noventa	100 cien	200 doscientos	1000 mil	2000 dos mil	100000 un millón



REFERÊNCIAS BILIOGRÁFICAS



MONOGRAFIAS

- CASTRO, Francisca; MARÍN, Fernando; MORALES, Reyes; ROSA, Soledad, *Nuevo ven 1, Libro del alumno*, 1ª Edición, Editorial Edelsa Grupo Didascalía, Madrid, 2003, ISBN: 84-7711-832-9
- GONZÁLEZ Hermoso, A.; CUENTO, J. R.; SÁNCHEZ ALFARO, M., *Gramática de español lengua extranjera*, 3ª Edición, 1995, 8ª Reimpresión, Editorial Edelsa Grupo Didascalía, 2002, ISBN: 84-7711-072-7
- GONZÁLEZ MANGAS, Gaspar; MARCOS DE LA LOSA, Mª Carmen; *Técnicas de conversación telefónica*, 3ª Edición, Editorial Edelsa, Madrid, 1997, ISBN: 84.7711-184-7
- GONZÁLEZ, Marisa; MARTÍN, Felipe; RODRIGO, Conchi; VERDÍA, Elena; *Socios 1, Libro del alumno*, 1ª Edición, Editorial Difusión, Barcelona, 1999, ISBN: 84-89344-48-5
- JUAN, Olga; DE PRADA, Marisa; ZARAGOZA, Ana, *En equipo.es, Curso de español de los negocios*, 1ª Edición, Editorial Edinumen, Madrid, 2002, ISBN: 84-89756-59-7
- MARTÍNEZ, Lola; SABATER, María Lluïsa; *Socios 2, Libro del alumno*, 1ª Edición, Editorial Difusión, Barcelona, 2000, ISBN: 84-89344-93-0
- MONTILLA, Leonor; *Vamos a conjugar*, 1ª Edición, Editorial Edinumen, Madrid, 2002, ISBN: 84-89756-16-3
- WAGNER, Detlew; SANS, Neus; JUAN, Olga; BOADELLA, Mireia, *1000 palabras de negocios*, Español lengua extranjera, 2ª Edición, Editorial Wagner idiomas y Difusión, Barcelona, 1994, ISBN: 84-87099-57-2
- MIQUEL, Lourdes; SANS, Neus, *Rápido, Rápido, Curso intensivo de español, Libro del alumno*, Nueva versión revisada, Editorial Difusión, Barcelona, 2002, ISBN: 84-8443-065-0
- PALOMINO, Mª Ángeles, *Técnicas de correo comercial*, 6ª Edición, Editorial Edelsa Grupo Didascalía, Madrid, 1997, ISBN: 84.7711-176-6

SÍTIOS WEB

<http://www.inem.es>

Título: Espanhol Comercial

Autoria: Maria del Carmen Garcia

Edição: CECOA

Coordenação: Cristina Dimas e Lúgia Veloso

Design e Composição: Prime DM - www.primedm.com

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: Maio de 2008

ISBN: 978-972-8388-23-2

Tiragem: *print on demand*

Lisboa
Rua da Sociedade Farmacéutica, 3
1169-074 Lisboa
Tel: 21 311 24 00
Fax: 21 311 24 24
cecoa@cecoa.pt

Porto
Rua Alexandre Herculano, 164
4000-051 Porto
Tel: 22 339 26 80
Fax: 22 339 26 89
porto@cecoa.pt

Coimbra
Av. Fernão Magalhães, 676 - 4º
3000-174 Coimbra
Tel: 239 851 360
Fax: 239 851 369
coimbra@cecoa.pt

Linha Editorial CECO A

Manuais Técnico-Pedagógicos

Comércio e Distribuição João Paixão
Relações Interpessoais e Comunicação Ana Guise Leite

Fascículos Técnico-Pedagógicos

Compras José Leirião
Espanhol Comercial Maria del Carmen Garcia
Gestão de Armazéns Rui Almeida
Marketing de Serviços Daniel Soares de Oliveira
Negociação e Venda no Imobiliário Álvaro Monteiro

Baterias de Exercícios de Aplicação

Análise Financeira Rute Almeida
Atendimento Manuela Mariani
Gestão de Stocks e Aprovisionamento Bruno Santos e Miguel Silva
Marketing Vitor Pereira
Merchandising Cristina Ferreira
Negociação António Ricardo
Relações Interpessoais e Comunicação Ana Guise Leite
Técnicas de Venda Manuela Mariani



Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins

www.cecoa.pt