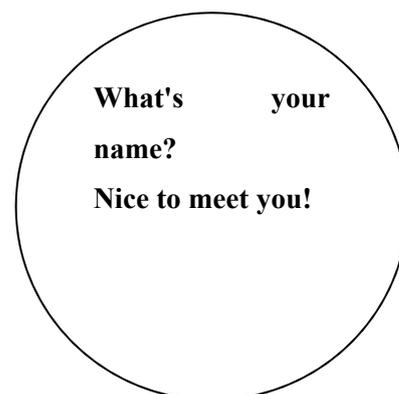
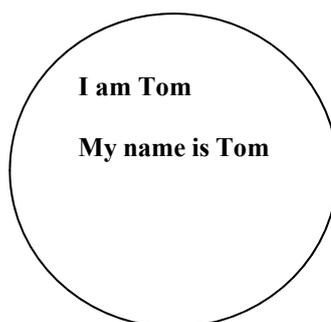
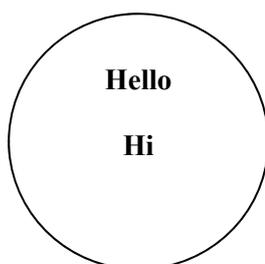


## 2. Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.

Veamos una pequeña introducción:



### 2.1. Listening.

♪ (1) Read and listen to these dialogues:

A: Hello, I'm Mario What's your name?

B: Hello My name is Amy

A: Nice to meet you Amy!

B: Nice to meet you too

A: Hi Anita

B: Hi Tim, How are you?

A: I'm fine thanks and you?  
 B: I'm good too thanks  
 A: Peter, This is Anna  
 B: Hello Anna, Nice to meet you  
 C: You too  
 ---  
 A: Goodbye Jimmy  
 B: Goodbye Tim See you soon



### ♪ (2) Telephone:

0 zero	5 five
1 one	6 six
2 two	7 seven
3 three	8 eight
4 four	9 nine

What's your telephone  
number?  
It is 5-6-7-8-9-0-4-4

What's your home number?  
That is 5-5-6-2-3-4-6-7-8-3

### TIP 1:

In phone 0 is "oh" /ou/ and 44 is double four /'dʌbl fɔː/

Numbers are pronounced one by one when we are giving telephone numbers

### Other expressions:

### ♪ (3)

A: Hello, can speak to Carla please?  
 B: Yes Speaking!  
 A: Oh hello Carla. This is Peter from Clip&Clap. I am calling because...

♪ (4)

A: Hello Could I speak to Mary James please?

B: Who is calling please?

A: This is Maria Sanchez from ABC Ltd.

B: Yes Mrs Sanchez, Hold on... I'll put you through

A: Thank you very much

TIP 2

♪ (4)

Who is calling please? = ¿De parte de quién por favor?

This is// It is... = Cuando nos identificamos al teléfono no decimos I am...  
sino It is o This is

Hold on please = Espere por favor (nunca decimos al teléfono wait please)

I'll put you through = Le paso. (Usamos el phrasal verb put through siempre para desviar y pasar llamadas)

### **3. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales.**

El saludo es un hábito por el cual nos damos a conocer a las personas. Cuando tenemos una primera visita o contacto con nuestro cliente o incluso con un vendedor al que queremos pedir información sobre productos, mercancías o servicios es muy importante la primera impresión que se llevan de nosotros. Las sensaciones que nuestro interlocutor tenga desde el primer momento influirán en su decisión de compra.

Un buen comienzo es siempre imprescindible especialmente si se trata de una relación comercial.

Las despedidas también pueden considerarse saludos y por supuesto también pueden influir en la decisión de compra. Cuando alguien se siente bien tratado y en un ambiente agradable, seguramente tenga una mayor tendencia a decidirse por nosotros a la hora de su compra.

Es muy importante:

1. El aspecto físico
2. El respeto o la formalidad con el que nos expresemos, dependiendo del contexto en que nos comuniquemos.
3. La Puntualidad.

## 4. Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.

### 4.1. Pautas de cortesía.

Como hemos dicho, el respeto y la atención que prestamos a alguien cuando estamos saludando es un elemento importante a tener en cuenta en las relaciones profesionales. Por lo tanto, tendremos en cuenta una serie de pasos o pautas de cortesía.

#### A) SALUDAR A NUESTRO INTERLOCUTOR

Cuando tomamos contacto con un cliente debemos llevar la iniciativa en el saludo, mostrarnos amables, sonreír, saludar de acuerdo a la hora del día. (Buenos días, buenas noches, buenas tardes, etc...

**Good Morning** Buenos días (desde primera hora de la mañana hasta las 12.00)

**Good Afternoon** Buenas tardes (desde las 12.00 a las 19.00)

**Good Evening** Buenas tardes (desde las 19.00 hasta que nos vamos a dormir)

**Good night** Sólo lo utilizamos para despedirnos por la noche. (antes de irnos a dormir).

#### B) IDENTIFICARNOS

Después de saludar podemos presentarnos.

"Let me introduce myself"

"My name is"

"I am... from..."

## C) OFRECER AYUDA

**"Can I help you?"**

¿Puedo ayudarle en algo?

**"What Can I do for you?"**

¿Qué puedo hacer por Usted?

## D) USAR EL NOMBRE DEL CLIENTE

Podemos dirigirnos al cliente por su nombre. Eso nos dará más cercanía.

## E) SONREIR

## F) MIRAR A LOS OJOS (Sin intimidar)

## G) SALUDAR

Un buen apretón de manos mirando a los ojos es un saludo internacional que está bien visto en las relaciones interculturales. Dependiendo de la cultura, existen distintos tipos de saludos y es importante tenerlo en cuenta ya que hay sociedades que no admiten el contacto físico.

## H) MOSTRAR INTERÉS SIEMPRE

En inglés mostramos interés por medio de preguntas cortas como:

**Do you?**

"¿De verdad?"

**Really?**

"¿De verdad?, ¿En serio?"

**I'm glad to hear that**

"Me alegra oír eso"

**That's good!**

"Eso está bien"

## I) SABER ESCUCHAR

Hay que demostrar que se está escuchando al interlocutor.

## 4.2. Horarios.

Los horarios en las Islas Británicas son bastante diferentes a los horarios en España.

En cuanto a la jornada laboral, ésta comienza entre las 7.00 y las 8.00 de la mañana, si ésta se extiende más de 6 horas, se tiene derecho a un descanso de veinte minutos.

**Part time Job** Media Jornada (menos de 35 horas a la semana)

**Full Time Job** Jornada Completa (40 horas a la semana)

<b>Working day</b>	Jornada laboral
<b>Continous Working day</b>	Jornada Continua
<b>Flexitime Working day</b>	Jornada flexible
<b>Split Shift</b>	Jornada Continua
<b>Continous Shift</b>	Jornada Partida

La diferencia a la hora de comer con España es que el "break" o parada para comer es mucho más corto en las Islas Británicas. En España se suele parar a comer dos o incluso tres horas, mientras que en los países anglosajones sólo realizan una parada de 20 o 30 minutos como máximo.

A las 12.30 aproximadamente, se hace una parada para comer y sobre las 18,00 normalmente todo el mundo ha terminado su jornada laboral. Aproximadamente a esa hora comienzan a cerrar los comercios y las calles se comienzan a vaciar.

### Festivos en Las Islas Británicas

1st January	<b>New Year's Day</b>	Día de Año Nuevo
17th March	<b>St Patrick's Day</b>	Día de San Patricio (Patrón de Irlanda del Norte e Irlanda)
	<b>Good Friday</b>	Viernes Santo
	<b>Easter Monday</b>	Lunes de Pascua
25th April	<b>St. George Day</b>	Día de San Jorge (Patron de Inglaterra)
1st Sunday of May	<b>Labour Day</b>	Día del Trabajo
Last Monday of May	<b>Spring Bank Holiday</b>	Festividad de la Primavera
1st Monday of August	<b>Summer Bank Holiday</b>	Festividad del verano
30th November	<b>St Andrew's Day</b>	Día de San Andrés (Patrón de Escocia)
25th December	<b>Christmas Day</b>	Día de Navidad
26th December	<b>Boxing Day</b>	

### SPECIAL GREETINGS

HAPPY CHRISTMAS / MERRY CHRISTMAS	FELIZ NAVIDAD
HAPPY NEW YEAR	FELIZ AÑO NUEVO
HAPPY EASTER	FELIZ SEMANA SANTA

HAPPY THANKSGIVING DAY

GOOD LUCK

CONGRATULATIONS

WELL DONE

FELIZ DÍA DE ACCIÓN DE GRACIAS  
(U.S.A)

BUENA SUERTE

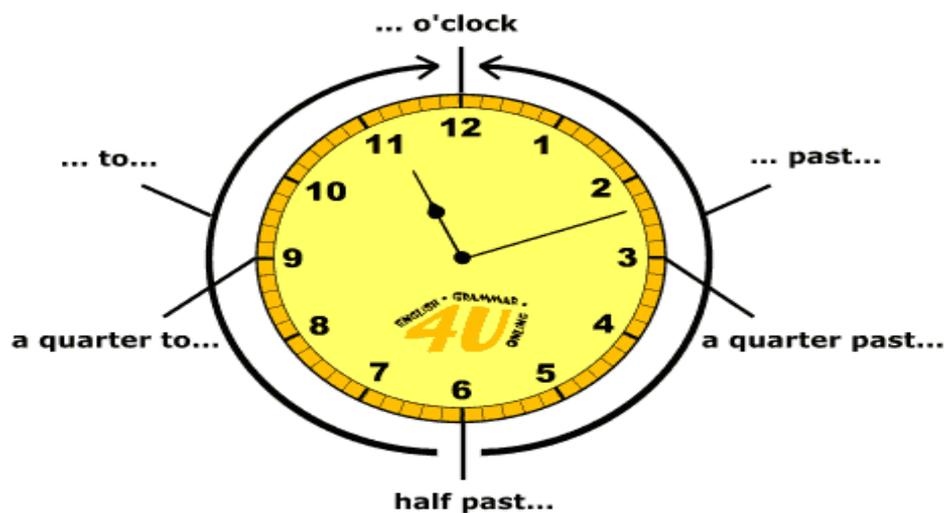
¡¡¡FELICITACIONES!!!

¡¡¡FELICIDADES!!!/ ENHORABUENA

¡BIEN HECHO!

### 4.3. The Time.

Watch



There are two ways of saying the time in English:

**Easy way:**

7:15 "It is seven fifteen"

4:55 "It is four fifty-five"

18:45 "It is six forty-five"

**Formal Way:**

7:15 "It is Quarter past seven"      14:10 "It is ten past two"      05:30 "It is half past five"

4:55 "It is five to five"

3:25 "it is twenty-five past three"

18:45 "It is quarter to seven"

10.00 "It is ten o'clock"

### Asking for the Time

The common question forms we use to ask for the time *right now* are:

- What time is it?
- What is the time?

A more polite way to ask for the time, especially from a stranger is:

- Could you tell me the time please?

The common question forms we use to ask at what time a specific event will happen are:

What time...?

When...?

- What time does the flight to New York leave?
- When does the bus arrive from London?
- When does the concert begin?

### Giving the Time

We use **It is** or **It's** to respond to the questions that ask for the time *right now*.

- **It is** half past five (5:30).
- **It's** ten to twelve (11:50)

We use the structure **AT + time** when giving the time of a specific event.

- The bus arrives **at** midday (12:00).
- The flight leaves **at** a quarter to two (1:45).
- The concert begins **at** ten o'clock. (10:00)

We can also use subject pronouns in these responses.

- It arrives at midday (12:00).
- It leaves at a quarter to two (1:45).
- It begins at ten o'clock. (10:00)

### AM vs. PM

We don't normally use the 24-hour clock in English.

We use **a.m.** (am) for the morning and **p.m.** (pm) for the afternoon and night.

3am = Three o'clock in the morning.

3pm = Three o'clock in the afternoon.

## 4.4. Listening.

### ♪ (5) EXPRESIONES MÁS ÚTILES EN SALUDOS Y PRESENTACIONES

<i>English</i>	<i>Spanish</i>
Hello	Hola
Hi*	Hola (informal)
Good Morning	Buenos días (hasta las 12.00)
Good Afternoon	Buenas tardes (hasta las 17.00)
Good Evening	Buenas tardes (desde las 17.00...)
Good Night (para despedirnos por la noche sólo)	Buenas noches (Hasta mañana)
How are you*?	¿Cómo estás? (informal)
How do you do?	¿Cómo está Usted? se contesta siempre con la misma pregunta: "How do you do?", no podemos decir "Fine thanks".
How are you getting on*?	¿Qué tal? (informal)
What's up*	¿Qué pasa? (muy informal)
What's cooking*?	¿Qué tal? (muy informal)
Greetings!	¡Saludos! (informal)
How are you doing*?	¿Qué tal te va? (informal)
I'm fine thanks	Bien gracias
See you tomorrow	Te veo (le veo) mañana
See you later	Te veo (le veo) luego
Catch you later*	Te veo después (informal)
See you soon	Te veré (le veré) pronto
See you*	Nos vemos (informal)
Good bye	Adiós
Bye Bye*	Adiós (+informal)
It has been a pleasure	Ha sido un placer
Nice to meet you	Encantado/a de conocerte/le
Nice to meet you too	Encantado/a de conocerte/le también

## 4.5. The numbers.

1 one	11 eleven	21 twenty-one	31 thirty-one
2 two	12 twelve	22 twenty-two	40 forty
3 three	13 thirteen	23 twenty-three	50 fifty
4 four	14 fourteen	24 twenty-four	60 sixty
5 five	15 fifteen	25 twenty-five	70 seventy
6 six	16 sixteen	26 twenty-six	80 eighty
7 seven	17 seventeen	27 twenty-seven	90 ninety
8 eight	18 eighteen	28 twenty-eight	100 a/one hundred
9 nine	19 nineteen	29 twenty-nine	1,000 a/one thousand
10 ten	20 twenty	30 thirty	1,000,000 a/one million

Sobre los números cardinales:

a.) Podemos expresar el número cero de varias formas:

- **nought** o **naught**, usado de forma genérica y en matemáticas.

- **zero**, usado normalmente para indicar la temperatura. También en matemáticas:

**Five degrees below zero** / *Cinco grados bajo cero*

- **o** (pronunciado: "oh"), se usa genéricamente y para indicar los números de teléfono, tarjetas de crédito, pasaporte, etc (en U.K., En USA es más usual decir 'zero' para estos números).

**My telephone number is 01204** (o - one - two - o - four) = U.K. (zero - one - two - zero - four) = USA

- **nil**, usado generalmente para indicar resultados de algunos encuentros deportivos, como el fútbol y el rugby. En tenis se dice 'love' por cero.

**Spain beats France two-nil** / *España ganó a Francia dos a cero*

b.) Separamos con un guión las unidades que siguen a las decenas, a partir del número 20

**34 = thirty-four**      **78 = seventy-eight**

Los números entre 100 y 1000 unen las centenas y decenas con 'and'

**247 = two hundred and forty-seven**

Los millares pueden leerse como grupos de dos. Se incluye la partícula de unión 'and' si el valor de la centena es menor de cien.

**1995 = nineteen ninety-nine**      **1020 = a thousand and twenty**

Sobre los números ordinales:

Se forman añadiendo el sufijo **-th** al número, a excepción de los 3 primeros (first, second, third).

Se expresan de forma abreviada añadiendo a las cifras las dos últimas letras del ordinal.

**1° = 1st    2° = 2nd    3° = 3rd    4° = 4th    5° = 5th    .....**

Números fraccionarios y multiplicativos

Para expresar un número fraccionario nombramos el numerador como número cardinal y el denominador como número ordinal.

**2/3 = two thirds** = *dos tercios*      **1/4 = one fourth** (a quarter) = *un cuarto*

Los números multiplicativos son:

**one, only** = *uno*    **single** = *uno solo*    **double** = *doble*    **triple (to trebel - triplicar)** = *triple*  
**quadruple** = *cuádruple*      **quintuple** = *quíntuple*    **sixfold** = *seis veces*      *(séxtuplo)*

**Twelfefold** = *doce veces*    **sevenfold** = *siete veces*    **eightfold** = *ocho veces...* etc.

## 4.6. Exercises.

5.- WRITE HE FOLLOWING NUMBERS IN ENGLISH

144

232

315

456

567

678

533

867

1,205

345

844

932

12,200

34,567

1000000

En las relaciones humanas y socio-profesionales es importante saber una serie de hábitos y normas básicos, ya que es muy importante conocer las diferencias culturales para establecer el éxito profesional

Junto a los saludos y presentaciones que hemos visto hasta ahora, existen una serie de normas y protocolos a la hora de efectuarlos que varían dependiendo de la cultura con la que tratemos.



Cada cultura es diferente y posee unos rasgos identificativos característicos destacables a la hora de entablar negocios o transacciones comerciales, ya que, lo que para algunos en una cultura es un acto educado, para otras sociedades representa una ofensa hacia los demás. Por ello es muy importante conocer las diferencias culturales y sociales para no parecer maleducados con nuestros clientes y antes de tomar contacto con ellos, conviene estudiar algunos aspectos como el idioma, la cultura, la historia, geografía, los equipos de fútbol de su país o ciudad etc...

Seguir cualquier tópico no es bueno, por supuesto y no se debe de generalizar en ningún momento, pero sí conviene conocer las características socio culturales para que, sin seguirlas como reglas, puedan valernos como pautas para entablar relaciones con posibles clientes de todas partes del mundo, a pesar de que usemos la lengua inglesa para comunicarnos con ellos, es conveniente conocer, al menos, a grandes rasgos, las culturas con las que nos relacionamos y dentro de lo posible, intentar informarnos sobre ellas antes de un primer contacto inicial.

Lo más importante es recordar unas pautas sencillas que son:

- **Ser amable**
- **Dar siempre la mano cuando nos presentemos, ya que es el saludo internacional y puede ser utilizado en todo el mundo.**

## USEFUL VOCABULARY RELATED TO GREETINGS

<b>To shake hands</b>	Dar la mano
<b>To be punctual</b>	Ser puntual
<b>To bow</b>	Hacer una reverencia
<b>To attend a meeting</b>	Asistir a una reunión