

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita

Tanto en la comunicación oral como en la escrita existen varias formas de decir las cosas, por supuesto no es lo mismo hablar con alguien de tu familia o un amigo, que, con un jefe, un compañero de trabajo con el que no tengas mucha confianza o incluso un cliente. Si trabajamos en atención al cliente y estamos de cara al público, debemos hablar con expresiones que demuestren que tenemos respeto hacia la persona a la que nos dirigimos y para ello necesitamos usar un lenguaje formal. Si por el contrario utilizáramos un lenguaje informal en una situación que no debiéramos, la persona con la que hablamos pensará que no somos serios ni formales y por supuesto, un cliente no se sentiría satisfecho con nosotros.

En inglés existen tres tipos de lenguajes:

Lenguaje Formal

Lenguaje Informal

Lenguaje Semiformal

Encontramos estos tres tipos de registros lingüísticos en contextos diferentes:

El lenguaje formal se utiliza en contextos en los que no tenemos confianza o no conocemos a las personas con las que hablamos, es también utilizado cuando nos dirigimos a alguien por escrito. Los tratamientos que utilizamos con las personas a las que nos dirigimos son:

Sir (señor), Madam (señora) o Miss (para mujeres jóvenes). Si conocemos los nombres o apellidos podemos dirigirnos a ellos como “Mr Smith” o “Miss Smith” o “Mrs Smith”.

En el lenguaje formal **no** existen las contracciones. Cuando escribimos utilizamos un lenguaje formal y no podemos usar formas contractas como *she's, don't, mightn't, haven't o there're* en lugar de *She is, Do not, might not, have not o there are*.

Cuando utilizamos el lenguaje formal se usan estructuras y terminología adecuada para demostrar la buena disposición y respeto que tenemos hacia nuestro interlocutor.

A) Uso de los verbos Modales: Podemos dar información y pedir o proponer educadamente.

Can y Could

You can ask the translator service at the conference. If you wish.

(Puede solicitar el servicio de traductor en la conferencia, si lo desea)

Could you please sign here?

(¿Podría firmar aquí por favor?)

May y Might (También expresan posibilidad futura o se usan para señalar una posibilidad)

May I help you?

(¿Le puedo ayudar?)

You might will be waiting when the driver come

(Usted podría estar esperando cuando el conductor llegue)

Must, Have to y Need to

You must register yourself before attending the conference.

(Debes registrarte antes de ir a la conferencia)

They have to negotiate with different clients in order to sell all the products

(Tienen que negociar con diferentes clientes para vender todos los productos)

We need to present all these documents and certificates if we want to deliver the goods on time

enviar la

(Es necesario que presentemos todos los documentos y certificados si queremos mercancía a tiempo)

Should y Would

You should complete all the data in this certificate of origin in order to export these goods

mercancía)

(Deberías completar todos los datos en el certificado de origen para exportar la

Would you like a cup of tea while you are waiting?

(¿Le gustaría tomar una taza de te mientras espera?)

Shall

Este verbo modal es apropiado para hacer preguntas educadamente y también ofrecimientos o recomendaciones.

Ladies and gentlemen, shall we start with the meeting?

(Señoras y Señores: ¿podemos empezar la reunión?)

Shall I open the window?

(¿Puedo abrir la ventana?)

Ejercicios:

1.3.-Fill in the gaps

1.- Reserve your plane tickets in advance if not you _____ not find cheap prices.

2.- Do not lift that box. You _____ injure your back

3.- You should invite your best friend to the wedding. She _____ get upset if you don't

- 4.- Don't eat too many cakes! You _____ put on weight
- 5.- You _____ leave early for the station. You _____ not catch your train.
- 6.- I went to their office yesterday but all the lights were out, They _____ (must/go) on holidays
- 7.- they didn't come nor call yesterday. They _____ (must/forget) about the appointment.
- 8.- I can't find my reading glasses. I _____ (might/leave) them at the office.
- 9.- _____ we start with the videoconference?
- 10.- Mary _____ talk to his boss

B) A parte de los verbos modales, también se usan en expresiones para pedir disculpas, interrumpir o pedir aclaraciones sobre lo que nos acaban de decir.

Sorry, could you repeat?

(¿perdón puede repetir?)

Could you spell it please?

(¿Podría deletrearlo por favor?)

Sorry, I didn't understand that

(Lo siento, pero no entendí eso último)

I am sorry to hear that

(Siento oír eso)

I apologize

(Pido disculpas)

Sorry about being late

(Siento mucho llegar tarde)

C) O bien en expresiones para expresar preferencias formalmente:

I would rather visit our client in Japan first.

(Preferiría visitar primero a nuestro cliente en Japón)

El lenguaje informal se utiliza en contextos familiares y menos serios, cuando se conversa con amigos o con colegas de trabajo con los que se tiene mucha confianza. Este tipo de lenguaje se denomina en inglés “Slang” y a veces puede sonar ofensivo si lo utilizamos fuera de lugar.

Algunos ejemplos de “slang” son:

- El uso de las palabras “**Thick**” = “tonto” “**Tacky**” = “cutre”
- “**Buddy**” = Amigo, “**Guy**” = “Tipo”
- Expresiones como “**John Kicked the bucket**” (John murió) o “**John is pushing up daisies**” (está criando malvas), “**You are pulling my leg**” (me estás tomando el pelo)

El lenguaje semiformal se utiliza como un término medio, en contextos en los que tenemos más confianza con quien hablamos, pero debemos demostrar aún cierto respeto.

Te mostramos unos ejemplos para que veas las diferencias entre estos tres tipos de lenguajes:

- *Mr Smith I wonder if you would like to join us for lunch on friday (formal)*
- *Hey John, do you want to join us for lunch on friday? (informal)*
- *Thomas, would you like to join us for lunch on friday? (semiformal)*

A continuación, veremos las diferencias entre lenguaje formal e informal:

1. Mientras el **lenguaje informal** usa principalmente **la voz activa**, el **lenguaje formal prefiere la voz pasiva**.

Ejemplos:

- ***The client paid the bill.** (El cliente pagó la cuenta) (informal)*
- ***The bill was paid by the client.** (La cuenta fue pagada por el cliente) (formal)*

2.- En el lenguaje informal abundan los llamados '**phrasal verbs**' o verbos derivados del anglosajón, mientras que en el lenguaje formal se prefiere usar verbos y otras palabras derivadas del latín, que son mucho más formales y no se utilizan tanto en el lenguaje coloquial.

Ejemplos:

- ***The company sacked her last week** (La empresa la despidió la semana pasada) (informal)*
- ***She was dismissed last week.** (Ella fue despedida la semana pasada) (formal)*

3.- El lenguaje informal es más directo, mientras que en el lenguaje formal se tiende a usar palabras y expresiones más elaboradas

Ejemplos:

- ***I'm happy to say that you won the prize.** (Estoy contenta/o de decir que habéis ganado el premio) (informal)*
- ***We have pleasure in announcing that you have won the prize.** (Tenemos el placer de anunciar que han ganado el premio) (formal)*

4.- En el lenguaje informal se usa más el "slang" (aunque sin abusar de él, porque sino sería vulgar) mientras que en el formal no aparecen nunca este tipo de expresiones o vocabulario.

Ejemplos

- ***He was on pins and needles when his boss came in.** (informal)*
- *(Estaba nervioso cuando su jefe entró)*
- ***He was really nervous when his boss entered the room** (formal)*
- *(Estaba muy nervioso cuando su jefe entró en la habitación)*

5.- El lenguaje informal usa formas personales y el lenguaje formal a veces las evita

- **Please, do not include any more data in the document**
- **No further information should be stored in the document**

6.- En el lenguaje formal se usan más conjunciones (conectores para unir dos frases) en el informal, no.

In spite of (a pesar de)
although (aunque)
not only but also (no sólo sino también)
therefore (por lo tanto)
However (sin embargo)
Etc...

Ejemplos:

- ***We need to work more to keep improving it.***

(Necesitamos trabajar más para mejorar (informal))

- ***He succeeded in the meeting although his boss thought that he hadn't prepared his speech***

(Triunfó en la reunión, aunque su jefe pensó que no se había preparado su intervención)

- ***In spite of the positive developments, more work is needed.***

(A pesar del desarrollo positivo se necesita trabajar más) (formal)

- ***Not only the sales have increased this year but also the number of clients***

(No sólo las ventas se han incrementado este año sino también el número de clientes)

7.- En el lenguaje formal se usan expresiones más complicadas, sólo para adornar las frases.

Ejemplos:

- ***Anybody or any company can buy shares.***

(Cualquier persona o empresa puede comprar acciones) (informal)

- ***Any natural person or any legal entity is entitled to acquire shares.***

(Cualquier persona física o entidad legal puede ser designado a comprar acciones) (formal)

8.- Muchas veces en el lenguaje formal, se habla en plural, utilizando la primera persona del plural. Como si estuviéramos diciendo algo más impersonal.

Ejemplos:

- ***I don't have the report at this moment, please call me later. (informal)***

(No tengo el informe en este momento, por favor llama más tarde)

- ***We can not provide you with the report at this moment. Please contact us later. (formal)***

(No podemos entregarle el informe en este momento, por favor contacte con nosotros más tarde)

♪ Listen to this dialogue (At the shop)

- Good morning lady, can I help you?
- Yes, I'd like a mobile phone
- Okey, and who is the mobile for? Is It for you?
- No, It is for my son
- What kind of mobile does he want?
- Mmmm, I don't know. It is his birthday and we will give him a surprise...
- Oh! I see. How old is your son?
- He is fifteen years old
- Well, I will show you some mobiles which I think are appropriate for this age. Ok?
- Ok, thank you very much
- I suppose he would like a smatphone. Wouldn't he?
- Well,, I am not sure
- Do you want a cell phone with internet service?
- Yes please
- Okey. This is the blackberry 8520. It is very easy to use. It has a two megalpixel camera, wifi included... This mobile is free but you must pay 15 pounds a month for 24 months with this plan: 50 minutes, 250 text messages and 1000 Mb internet.
- Yes! It is a good option
- And this is the Samsung Galaxy Age. It is also easy to use. It has got a 5 megapixels camera with flash, WIFI, and it is at the same price than the Blackberry.
- Yes, I think my son said something about this model. Which one do you think is better?
- For your son? I think both are right
- Ok. I will buy the Samsung. Has it got a guarantee?
- Of course. It's got a two years guarantee period...

♪ Listen to this dialogue (At the restaurant)

Waiter : Good evening!
Client: A table for two please
Waiter: Very good

...

Waiter Would you like to have a drink while you look at the menu?
Client Yes, I'll have a beer please
...
Waiter Can I take your order?
Client Yes, for a starter I'll have tomato soup and for main course steak and chips
...
Waiter: Would you like dessert?
Client No, I'll take a coffee please
Waiter Ok Sir
....
Client Waiter!! Can I have the bill please?
Waiter Yes Sir.

Ejercicios

1.4.- Choose the correct answer

1.- Which phrase is for giving instructions in a formal way?

- A) First you need to make a guest list
- B) The first step would be to make a guest list
- C) Now, make a guest list

2.- Which phrase is an informal apology?

- A) I'm really sorry I lost my mobile and I couldn't call you on your birthday
- B) Look, I just forgot your birthday
- C) I would just like to apologise for forgetting your birthday

3.- Which of the following sentences is an informal request for information?

- A) Give us the results of the survey
- B) I would really appreciate if you could give us the results of the survey
- C) Can you give us the results of the survey please?

4.- Which of the following sentences expresses formal enthusiasm?

- A) That's fantastic! Well Done!!
- B) I would just like to say how pleased I am for you
- C) You are so lucky!

5.- Which phrase is for expressing a preference in a formal way?

- A) I would rather not to visit this client
- B) I don't want to visit this client
- C) I am not visiting this client

6.-Which phrase is a formal suggestion?

- A) Let's have lunch together
- B) We are having lunch together
- C) I recommend having lunch together

7.- Which sentence expresses thanks in an informal way?

- A) I would like to express my gratitude
- B) Thanks a lot
- C) You shouldn't have bothered

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

En las transacciones comerciales existe la posibilidad de que el cliente no quede satisfecho con el producto o con la manera que hemos tenido de atenderle o de venderle. Es por ello que las reclamaciones o quejas pueden darse frecuentemente. A veces no tiene por qué ser culpa nuestra, las quejas se deben también a retrasos de entrega debido al transporte, o a la burocracia que existe, sobre todo en las actividades comerciales internacionales. Debemos estar preparados para enfrentarnos a estas reclamaciones o quejas por parte del cliente y saber las estructuras y el vocabulario más habitual en este contexto.



Reclamar es un derecho que cualquier persona tiene a la hora de haber adquirido un producto. Normalmente en las empresas el departamento de Atención al Cliente o el Servicio Postventa se encargan de gestionar todas las quejas y reclamaciones. En un comercio es muy importante y se deben de tener por ley hojas de reclamaciones a disposición del cliente.

Existen unas pautas para el tratamiento de quejas y reclamaciones

- Debemos ser capaces de que el cliente se sienta importante. Dándole una respuesta rápida a su problema y tratando la mínima queja de igual manera que una reclamación importante o de un cliente más importante.
- Tener empatía con el cliente (ponerse en su lugar), no cuestionar nada de entrada.
- Se debe tratar al cliente como si fuese único y su caso excepcional
- Tratar siempre al cliente con amabilidad y escucharle con interés
- Tener en cuenta que un cliente que se queja quiere que su problema se solucione, le gustaría que su problema se solucionase de inmediato, pero seguro que acepta bien una resolución algo más lenta en un plazo más largo (dependiendo del problema)
- Al cliente no le importa quién es el responsable del error
- Al cliente no le importan las justificaciones
- El cliente agradece las disculpas sinceras
- Una queja o reclamación es el mejor momento para fidelizar al cliente.

Hay que tener en cuenta que cuando nos enfrentamos a una reclamación o queja debemos ser pacientes con el cliente, intentar buscar una solución al problema que nos plantean y sobre todo pedir disculpas e intentar que esa situación no vuelva a ocurrir.

“... Una queja es el mayor regalo que nos puede ofrecer un cliente descontento. Es una segunda oportunidad que da el cliente a la empresa, ya que no le gustaría tener que tomar la decisión de romper con ella...”

Cómo tratar a un cliente enfadado

La forma en que gestionamos el problema es tan importante como la solución del problema en sí.

Hay unas reglas de oro para tratar con clientes enfadados o descontentos

- Nunca discutir
- Escuchar atentamente y tomar notas
- No interrumpir al cliente y dejar que se explique
- No justificar lo ocurrido ni culpar a otros empleados o departamento
- Si el cliente no es claro, preguntarle qué desea y qué se propone
- Mostrar empatía. (“*I understand....*” “*I see*” “*I would be also upset if.....*”)
- Mostrar preocupación y compromiso (“*I am sure we can find a solution....*” “*I understand your petition but what we can do is*”)
- Recurrir a alguien de más autoridad, en el caso de que el tono comience a ser demasiado grosero. (“*Sorry but I think I will direct you to the person that can help you*” “*Do you mind if I look for the appropriate person to help you?*”)

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas a clientes

Las estructuras verbales o frases más comunes que podemos encontrar en caso de reclamaciones son las siguientes:

DEALING WITH COMPLAINTS. CLIENT'S CLAIMS

POR PARTE DEL CLIENTE

🎵 □ Listen and Repeat

- ***I want to put a claim***

(*Quiero poner una queja*)

- ***I made an order on the 23rd of March and the products have not arrived yet***

(*Hice un pedido el 23 de marzo y los productos no han llegado todavía*)

- ***Could you please give me a complain form?***

(*Puede darme una hoja de reclamaciones*)

- ***I have not received my order***

(*No he recibido mi pedido*)

- ***All the products have been damaged during the transport***

(*Todos los productos han sido dañados*)

- ***We hope you solve this problem immediately***

(Esperamos que solucionen este problema inmediatamente)

- ***Can you help me with this?***

(¿Podría ayudarme con esto?)

- ***Please, contact us immediately in order to***

(Por favor, contacte con nosotros para...)

- ***I am really disappointed with the customer service that you offer***

(Estoy muy descontento con el servicio de atención al cliente que ustedes ofrecen)

- ***I want to complain about ...***

(Quiero poner una queja por)

DEALING WITH COMPLAINTS – SELLER'S ATTITUDE POR PARTE DEL VENDEDOR

🎵 □ Listen and repeat

- ***Wait a moment please, I will check what has happened***

(Espere un momento por favor, voy a comprobar qué ha pasado)

- ***Sorry, there was a problem with the transport, the goods were sent two weeks later***

(Perdón, hubo un problema con el transporte, la mercancía fue enviada dos semanas más tarde)

- ***Could you explain me the details of the complaint please)***

(¿Puede explicarme los detalles de la queja por favor?)

- ***What is exactly the problem?***

(¿Cuál es el problema exactamente?)

- ***We apologise for this inconvenience***

(Sentimos la inconveniencia)

- ***I am really sorry for the inconvenience you have suffered.***

(Siento mucho los inconvenientes que ha sufrido)

- ***I am so sorry***

(Lo siento de verdad)

- ***I am afraid there may be a misunderstanding***

(Me temo que ha habido un malentendido)

- ***We will do our best to solve this problem***

(Haremos todo lo posible por solucionar este problema)

- ***I understand your are upset***

(Comprendo que esté molesto)

- ***I assure you that this will not happen again***

(Le aseguro que no volverá a ocurrir)

- ***I am sure we can find a solution....***

(Estoy seguro/a de que podemos encontrar una solución)

- *I understand your petition but what we can do is*

(Entiendo su petición pero todo lo que podemos hacer es)

- *I would also be upset if this had happened to me*

(También estaría molesto/a si eso me hubiera ocurrido)

Vocabulario útil relativo a las quejas y reclamaciones / Useful vocabulary

♪ Listen and repeat this useful vocabulary

<i>To Complain</i>	<i>Quejarse</i>
<i>A claim</i>	<i>Queja/Reclamación</i>
<i>To be delayed</i>	<i>Retrasarse</i>
<i>Delay</i>	<i>Retraso</i>
<i>To be damaged</i>	<i>Estar dañado/Tener daños</i>
<i>To ask for a compensation</i>	<i>Pedir una compensación</i>
<i>Inconvenience</i>	<i>Molestias</i>
<i>Replacement</i>	<i>Sustitución</i>
<i>Refund</i>	<i>Devolución</i>
<i>A consignment / A Shipment</i>	<i>Envío</i>
<i>Goods/Items/ Products</i>	<i>Artículos/productos</i>
<i>To be disappointed</i>	<i>Estar muy molesto</i>



Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

Debes recordar que ante estas situaciones no todos los clientes son iguales, puede que estén de mal humor o incluso muy impacientes y nerviosos, por ello debes mantener siempre la calma, pedir disculpas y sobre todo ser amable e intentar de que el cliente se sienta bien tratado en todo momento.

A continuación, podrás ver una conversación telefónica en la que un cliente pone una reclamación y es atendido por el departamento de atención al cliente o servicio postventa:

Sarah: Good morning, Customer service. How can I help you?

Mrs O'connel: Hello, this is Susan O'connel from "Fine Wines" in Ireland. I have a omplain to make. On the 2nd of September we order three cases of corks, yesterday we received them but the cases sent were full of screw caps intead of corks.

Sarah: All right Mrs O'connel, could you tell me your order number please?

Mrs O'connel: Yes, it is AS19809214

Sarah: Wait a moment please, I will check what has happened.

Mrs O'connel: ok thanks

Sarah: Mrs O'connel, sorry. I am afraid there was a confusion with some orders at the storage and the cases you have received are not the correct. Of course we are trying to solve this inconvenient inmediately and you will be receiving your goods in three or four days.

Mrs O'connel: Ok, I hope it will arrive on time and in good conditions.

Sarah: yes of course, We hope not to do the same mistake again. Sorry for the inconvenience. We would appreciate if you please prepare the wrong cases. We are sending the goods as priority delivery and the same transport will pick up the wrong order.

Mrs O'connel: Ok the boxes will be prepared. I hope this will not happen again. Thank you very much. Good Bye

Sarah: Thank you for your help and for calling, good bye and have a good day.

Sarah: Buenos días. Servicio de atención al cliente. ¿En qué podemos ayudarle?

Mrs O'connel: Hola, soy Susan O'connel de "Fine Wines" Irlanda. Quiero hacer una reclamación. El día 2 de septiembre hicimos un pedido de tres cajas de tapones de corcho y lo hemos recibido ayer, pero las cajas que nos han enviado están repletas de tapones de rosca en lugar de corchos.

Sarah: Muy bien. Sr. O'connel, ¿podría decirme por favor su número de pedido?

Mrs O'connel: Sí, es el AS19809214

Sarah: Un momento por favor, voy a comprobar qué ha sucedido.

Mrs O'connel; Gracias

Sarah: Mrs O'connel? Lo siento, pero parece que hubo un malentendido en el almacén con algunos pedidos y las cajas que ha recibido usted no son las correctas. Por supuesto vamos a tratar de solucionarlo inmediatamente y recibirá su pedido en tres o cuatro días

Mrs O'connel: Ok. Espero que llegue a tiempo y en buenas condiciones

Sarah: Por supuesto, esperamos no cometer el mismo error otra vez, disculpe las inconveniencias causadas. Le agradeceríamos que por favor tenga preparado el pedido erróneo. Vamos a enviar su pedido con carácter urgente y el mismo transporte recogerá las cajas que había recibido por error.

Mrs. O'connel: Muy bien, las cajas estarán preparadas. Espero que esto no pase de nuevo. Gracias y adiós

Sarah: Gracias por su colaboración y gracias por llamar. Que tenga un buen día.

Ejercicio

1.5.- 🎵 Listening and answer to the questions below:

- Hello, my name is Mrs Blue. I am the manager of this clothing shop. I am sorry but we are not able to accept your credit card. Can you pay in cash?
- What? are you not able to accept my credit card? After a whole day of shopping this is the first shop that has not been able to accept my card!!
- I am sorry sir, and maybe it is all an accident but until the bank authorises the transaction my advise is that you go to the cash point and withdraw cash.
- Listen! My credit card is fine. I am rich, no, actually I'm very rich. There is a lot of money in my account and I can buy all the expensive things I want. The economic crisis is not affecting me.
- Yes Sir, I know, I only do what the bank says. Anyway. It is better to pay in cash. Credit cards are very expensive these days. They are always adding money to my bill.
- But are you listening or not? I'm rich. It is not important if something is cheap or expensive. Now try my card again. This is all starting to affect me. I have got a headache now!!!
- Sorry Sir, but you are very rude. Even though you are a famous actor or a good client I want you to leave!!
- What!?! Well actually! Do you know what? I don't want these clothes. The service in this shop is terrible!! GOOD BYE!!

1.- Do you think that Mrs Blue's attitude is correct?

2.- Choose what should Mrs Blue do?

_____ She should use a more formal language _____ She should try to empathize with the client

_____ She should ask the client to calm down _____ She should not correct anything. She is right!

3.- Could you write some sentences she should have used in order to attend the client?

Autoevaluación / Self assessment

1.- Choose the appropriate answer (expressing the idea inside the parentheses)

1.- _____ I speak to Mr Jameson? Please. (formal request)

- a) Can
- b) May
- c) Would
- d) Would you mind if

2.- _____ you open the door please? (formal request)

- a) Could
- b) Couldn't
- c) Won't
- d) Wouldn't

3.- Would you mind _____ here? I have a headache (formal request)

- a) Not to smoke
- b) Not smoke
- c) No smoking
- d) Not smoking

4.-Sarah, _____ buy me a new hat if you go shopping? Please (informal request)

- a) Can you
- b) Can't you
- c) Won't you
- d) Do you mind?

5.- Could I read your report please? Sorry you _____ (permission not given)

- a) Can't
- b) Couldn't
- c) Mustn't
- d) Won't

6.- _____ buying a new suit for the meeting tomorrow (polite request)

- a) Could you
- b) Will you
- c) Would you
- d) Would you mind

7.- Would you mind if I _____ come to your office tomorrow? (asking for permission)

- a) Didn't
- b) Won't
- c) Wouldn't

2.- In the following words try to find the formal equivalent

1.- **Preference**

- a) Erroneous
- b) Pertinent
- c) Predilection

2.- **Copy**

- a) Imitate
- b) Opportunity
- c) Kindred

3.- **Break**

- a) Opportunity
- b) Erroneous
- c) Fracture

4.- **Give up**

- a) Imitate
- b) Blend
- c) Surrender

5.- **Big**

- a) Long
- b) Large
- c) Round

6.- **Change**

- a) Postpone
- b) Cancel
- c) Transform

7.- **Call Off**

- a) Cancel
- b) Finish
- c) Hold on

3.- Put these sentences in the correct order

- 1.- A glass of water/may/have/I/please?
- 2.- Your dictionary/I/borrow/can/Please?
- 3.- The salt/please/me/you/pass/could
- 4.- The menu/we/have/please/can?
- 5.-Your mobile phone/please/may/I/use?
- 6.-For me/this letter/you/can/post/please?
- 7.-For a second/please/my bag/you/hold/can?
- 8.-The metro station/is/could/me/you/tell/where/please?

4.-Fill in the gaps with the correct words (note that there are more words than you need to do the exercise and choose the most formal words and expressions)

Dear Sir.

_____ writing to inquire about your _____ in the magazine “Life and Yoga”. I am interested in the yoga and meditation classes you offer but I would be grateful if you could send me further details.

Firstly, I would like to know what level of knowledge of yoga should the persons have in order _____ for the classes and what age _____ the participants.

I am a 65 years old woman but I am a very _____ and _____ person. _____, I also _____ information on the cost of the course, when it will _____ and how long it is likely to last.

_____ forward to hearing from you

Ann Sullivan

<i>Advertisement</i>	<i>I am</i>	<i>I'm</i>	<i>I look</i>
<i>Should have</i>	<i>Yours Faithfully</i>	<i>Yours sincerelly</i>	<i>Begin</i>
<i>energetic</i>	<i>Finally</i>	<i>require</i>	<i>Commence</i>
<i>to be accepted</i>	<i>active</i>	<i>I am looking</i>	<i>In the end</i>

5.- Choose the correct answer

1.- - Good morning _____?

- I want to make a complaint.

a) How can I help you

b) How old are you?

c) What's up?

2.- Which is the English translation for “Pedido”?

a) Share

b) asked

c) Order/Purchase order

3.-Hello John, I want you to ____ my new boss

a) Introduce

b) meet

c) know

4) It was a pleasure _____ you

a) meeting

b) seeing

c) talking

5.-Translate into English “No he recibido mi pedido aún”

a) I didn't like my product

b) I have not received my order yet

c) I didn't received my order

6.- You _____ wear shorts in a meeting with a client

- a) should
- b) May
- c) Can't

7.- _____ you like a cup a tea?

- a) Would
- b) Do
- c) Should

8.- Peter _____ pay the taxes (obligation)

- a) Can
- b) Must
- c) Shall

9.- I would really _____ if you pay in cash (formal request)

- a) Want
- b) Like
- c) Appreciate

10.- Which is the english translation for “Atención al cliente”

- a) Client's needs
- b) Customer service
- c) Client's claims