

ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR EN INGLÉS

1.1.- TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA EN LAS RELACIONES COMERCIALES CON CLIENTES

En el proceso de atención al cliente tendremos que tener en cuenta las distintas situaciones y contextos en los que podemos intervenir para utilizar términos y expresiones específicas.

MEETINGS/REUNIONES – VISITS/VISITAS

Las reuniones de trabajo y la visita de un cliente son situaciones en las que, a pesar del uso de un lenguaje más sencillo y coloquial, debemos demostrar que podemos y sabemos entendernos.

Las frases y expresiones utilizadas en este contexto son sencillas de entender y a veces (no siempre) más informales que en otras situaciones. No obstante, hay que tener en cuenta que el lenguaje debe de ser siempre cortés y respetuoso. Ten en cuenta que palabras como Please, sorry, thank you... deben de estar siempre presentes en tus interlocuciones con el cliente.

En la comunicación existe el lenguaje oral y el no verbal, éste último (los gestos) es muy importante porque refuerza la transmisión del mensaje. También es muy importante la entonación y no abusar de palabras repetitivas, hay que tratar de buscar siempre sinónimos.

Veremos las situaciones más habituales a las que nos podremos enfrentar a lo largo de todo este módulo empezando por los saludos y las presentaciones, que abordaremos en este tema y las negociaciones y la presentación de nuestros productos, que veremos más adelante.

TELEPHONE ENGLISH / INGLÉS TELEFÓNICO

El hecho de mantener una conversación telefónica en inglés tiene más desventajas que en una conversación en persona, ya que la conversación telefónica carece del lenguaje no verbal y es algo más difícil a la hora de entender a nuestro interlocutor. Ésto puede darnos algún problema a la hora de entender palabras debido a las prisas, a las dificultades técnicas de la llamada (si hay ruido, se oye mal...) o incluso al miedo a no entender lo que nos están diciendo al otro lado de la línea. Lo más importante de todo es perder ese miedo y seguir intentándolo muchas veces para poder aprender y por supuesto, no dudar en preguntar de nuevo si no hemos entendido algo.

Veremos algunos ejemplos

a) 🎵 (*listening*)

- Good Morning “Fine Wines Inc.” this is Jane speaking. How can I help you?
- Hello, this is Sue Tilton from the UK embassy in Paris, Could I speak with Peter Tools? Please.
- Yes, one moment please. I will see if Mr Tools is available
- Thank you very much.
- Mrs. Tilton, I am afraid he is not at his office at this moment, Can I give him a message?
- Oh! Can I call him later? What's his direct number?
- Yes of course. Mr Tools' direct number is 5557890673, You can try to call him back in ten minutes or so if you wish.
- Ok. thank you very much. Good bye.
- Thanks for calling. Good Bye

b) 🎵 (*listening*)

- Good Afternoon, Thomas Cook Travels. Lena speaking. Who is calling please?
- Good Afternoon, this is James O'Brien I have a problem with my travel documents. We have not received them yet, and we are traveling to China next week. Could you please check what is the problem?
- One moment please, I'll put you through the customer service department.

Cuando hablamos al teléfono existen algunas estructuras y frases muy útiles que conviene tener en cuenta:

🎵 (*listen and repeat*)

<p>Picking up the phone</p>	<p>Good Morning/Evening/afternoon Buenos días / tardes</p> <p>Jane Speaking Soy Jane</p> <p>How can I help you? ¿Cómo puedo ayudarle?</p> <p>Who is calling/speaking please? ¿Quién llama por favor?</p> <p>What can I do for you?*/ ¿Qué puedo hacer por usted?</p>	<p>Contestando al teléfono</p>
<p>Introductions</p>	<p>This is Jane Smith Soy Jane Smith</p> <p>Hello This is Laura Tindale Hola soy Laura Tindale</p> <p>This is Peter speaking from Cook's Travel Soy Peter de Viajes Cook</p>	<p>Presentaciones</p>
<p>Asking to speak to someone</p>	<p>Can I speak to Alfred Andrews Please? ¿Puedo hablar con John Red por favor?</p> <p>Could I speak to Laura Palms please? ¿Podría hablar con Laura palms por favor?</p> <p>Could you put me through to Lena Thomson please? ¿Puede ponerme con Lena por favor?</p> <p>Could I speak to someone in customer service, please? ¿Puedo hablar con alguien de atención al cliente pf.?</p> <p>I would like to speak to the responsible please. Me gustaría hablar con el responsable, por favor</p>	<p>Preguntando por alguien</p>
	<p>I am afraid she is engaged at the moment</p>	

<p>Apologies, the person is not available</p>	<p>Lo siento, está ocupada. I'm sorry he is not available at this moment Lo siento no está disponible en este momento Sorry but Mr Peterson is on another line at this moment Lo siento pero Mr Peterson está hablando por otra línea Sorry but he is on holidays and he won't return till next week Lo siento, pero está de vacaciones. No vuelve hasta la semana que viene I am afraid Laura is in a meeting at the moment. Me temo que Laura está reunida en este momento</p>	<p>Disculpas cuando la persona por la que preguntan no está disponible</p>
<p>Putting through the person</p>	<p>Hold on , please Espere un momento por favor. Could you hold the line, please? I am putting you through ¿Puede esperar por favor? Le paso. Hold the line please Espere por favor. Just a moment, please</p>	<p>Pasar la llamada</p>

<p>If the person wants to leave a message</p>	<p>Do you want to leave a message? ¿Quiere dejar un mensaje?</p> <p>Would you like to leave a message? ¿Le gustaría dejar un mensaje?</p> <p>Can I take a message? ¿Puedo coger el mensaje?</p> <p>I will tell John that you have called as soon as possible Le diré a John que ha llamado tan pronto como sea posible.</p> <p>Can I give him/her/them a message? ¿Puedo darle un mensaje?</p> <p>Could you please tell Mr Johnson that I wanted to speak to him? It is urgent. ¿podría por favor decirle a Mr Johnson que quería hablar con él? Es urgente.</p>	<p>Dejar mensajes a otra persona</p>
<p>If there are problems</p>	<p>I will check what is the problem. Comprobaré cuál es el problema</p> <p>I have tried to get through several times but it is always engaged. He intentado ponerle varias veces pero siempre está ocupado</p> <p>Could you spell that please? ¿Podría deletrearlo por favor?</p> <p>Sorry, I can't hear you very well. Could you speak louder? Lo siento, No puedo oírle muy bien. ¿podría hablar más alto?</p> <p>Sorry but i didn't understand, could you repeat please? Lo siento no entendí. ¿Podría repetir por favor?</p> <p>Could you say it again please? ¿Podría decirlo de nuevo por favor?</p> <p>Could you repeat please? ¿Podría repetir?</p> <p>Sorry, I think you've got the wrong number</p>	<p>Ante cualquier problema</p>

	Lo siento, creo que se ha equivocado de número	
On Hold	Hold on please Espere por favor Could you hold the line please? ¿Podría esperar por favor? Just a moment please	Poner a la espera
Thankfulness	Thank you very much for calling Thank you for your phone call Gracias por llamar	Agradecimientos

Resumiendo:

En la conversación telefónica debemos tratar de pronunciar correctamente, preguntar si no entendemos, utilizar un lenguaje formal y sencillo y por último ser amables para que nuestro interlocutor se sienta bien atendido y tomar nota de todo lo que nos dicen para no tener que repetir demasiadas veces lo mismo.

Ejercicios

🎵 (*listening*)

1.1.-Put the following sentences in the correct order first and then listen to the next dialogue. (The first one is already done)

SENTENCE	ORDER
a.-What about this afternoon at 5 o'clock?	
b.- Good morning LKY Industries, How can I help you?	1
c.- Bye	
d.- Good morning, could I speak to Mr John Red please?	
e.- Yes, no problem	
f.- This is James Blossom from Thomas Cook Travel Agency	
g.- Good morning Mr Red, this is James Blossom from Thomas Cook Travel Agency. I am calling about the new business trip campaign. Do you know it? We sent you a brochure about this new offer for companies like yours last week.	
h.- Yes of course, it is. Would it be possible for you to meet to discuss it?	
i.- Oh yes, I read it and I think we could be interested in it. Our company organizes a big amount of business trips during the year and It sounded very interesting.	
j.- Hold on please. I'll put you through	
k.-Who is calling please?	

l.- Same here	
m.- Yes, that's fine. I look forward to meeting you tomorrow	
n.- No, I am afraid I'm busy then. Is it tomorrow morning possible for you?	
o.- Thank You	
p.- Good bye	
q.- Yes, tomorrow morning suits me fine. Shall we say 10.00 o'clock in your office?	
r.- Hello, John Red speaking	

WRITING ENGLISH / INGLÉS ESCRITO

Hoy en día el correo electrónico, o e-mail, es probablemente la manera más habitual de comunicarse por escrito con clientes y compradores, también las cartas comerciales y los faxes. Las ventajas de este modo de comunicación son muchas; como que se puede preparar con antelación, pensando en todo lo que queremos decir con tiempo y utilizar para ello otros recursos como el diccionario o bibliografía de apoyo.

En los documentos por escrito, el tipo de lenguaje es mucho más formal que en la comunicación oral por lo que utilizaremos estructuras menos coloquiales. Abordaremos estos contenidos más adelante, cuando hablemos de la comunicación comercial escrita en inglés.

Al final de todos los contenidos que veremos encontrarás un glosario con vocabulario muy útil y necesario en el ámbito profesional del comercio y expresiones que te serán muy útiles para seguir una conversación en inglés.

Ejemplo de una carta a un posible cliente:

	Office Equipamientos C/ La Verdad, 15 Zaragoza
Mr Ben Watson Gottfried & Lunt Estate Agents 16 Hendon Road London NW7	
	September, 28 th 2014
Dear Sirs:	
When you visited our stand at the “Spanish Office Equipment Exhibition” in Madrid last week, you expressed your interest in our new “Milipage Pro” all-purpose photocopier.	
We are so sure that this machine will prove indispensable in your office that we contact you again. We have already received several letters and e-mails from customers who are more than satisfied with it, and are convinced that you will experience a similar satisfaction after a week's trial period.	
We enclosed leaflets explaining the unique features of this machine. Naturally, it will be a pleasure for us to supply any additional information you may require.	
We look forward to this opportunity of doing business with you	
Yours faithfully	
Manuel López Head of Sales Dept.	

Sr Ben Watson
Gottfried & Lunt
Estate Agents
16 Hendon Road
London NW7

28 de Septiembre de 2015

Muy Sres míos:

Cuando visitaron la semana pasada nuestro stand en la Feria Española de Material y Equipamiento de oficina en Madrid, expresaron su interés por nuestra fotocopiadora multiuso “Milipage Pro”

Estamos tan seguros de que esta máquina va a resultarles imprescindible en su oficina que nos ponemos en contacto con ustedes de nuevo. Ya hemos recibido varias cartas y mails de clientes que están sumamente satisfechos con ella y estamos convencidos de que ustedes estarán igualmente satisfechos después de una semana de prueba.

Incluimos folletos en los que se explican las características únicas de esta máquina. Naturalmente, estaríamos encantados de poder proporcionarles toda la información adicional que puedan necesitar.

Esperamos poder tener la oportunidad de hacer negocios con ustedes.

Les saluda atentamente

Manuel López
Director del Dep. De Ventas