

Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa

Esta unidad formativa se centra en el desarrollo de la expresión y la interacción oral en inglés en situaciones propias del entorno empresarial: la comunicación fluida y espontánea en reuniones, viajes y eventos, la atención telefónica, la recepción de visitantes y la negociación con clientes y proveedores. A diferencia de la unidad formativa anterior, centrada fundamentalmente en la comprensión e interpretación, esta unidad pone el acento en la capacidad de producir e interactuar oralmente en inglés con fluidez, corrección y naturalidad, adaptando el registro a cada situación y a cada interlocutor. Se trata, además, de la unidad formativa de mayor duración de todo el módulo, lo que exige un desarrollo especialmente extenso de sus contenidos, dado el amplio abanico de situaciones comunicativas orales que un/a asistente de dirección debe dominar en un entorno empresarial internacional: desde el registro más técnico de la fonética hasta la gestión emocional de una negociación tensa, pasando por la coordinación práctica de viajes, eventos y reuniones.



1. Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés.

Este primer epígrafe de la unidad formativa aborda los aspectos fonéticos, lingüísticos y funcionales necesarios para interactuar oralmente con fluidez en las situaciones más habituales del entorno empresarial: la atención telefónica, la recepción de visitantes, la organización de eventos y reuniones, y el viaje de negocios a un país de lengua inglesa. Se trata de un epígrafe extenso y variado, que combina contenidos de carácter más técnico —la fonética— con contenidos de aplicación práctica muy directa en el día a día de la asistencia a la dirección, y que constituye la base sobre la que se asentará después el segundo epígrafe de esta unidad, dedicado específicamente a la negociación.

1.1. Revisión de fonética inglesa.

Antes de abordar las situaciones comunicativas propiamente dichas de este epígrafe, es necesario dedicar un espacio amplio al repaso de la fonética inglesa, ya que buena parte de las dificultades de comprensión y expresión oral que experimenta un hablante no proceden de un desconocimiento del vocabulario, sino de una falta de familiaridad con el sistema de sonidos del inglés, notablemente distinto del español. Este apartado ofrece una explicación sistemática de dicho sistema, con el fin de que sirva como referencia a lo largo de todo el manual.

GUÍA DE FONÉTICA INGLESA: REGLAS PRINCIPALES
ENGLISH PHONETICS GUIDE: KEY RULES

1. VOCALES CORTAS Y LARGAS
SHORT & LONG VOWELS

Vocales Cortas vs. Largas

mad (æ)	made (eɪ)
hat (ʌ)	hate (eɪ)
bit (ɪ)	bite (aɪ)

2. EL SONIDO 'SCHWA' /ə/
THE SCHWA SOUND /ə/

El sonido más común, corto y relajado.
The most common, short and relaxed sound

'computer' /kəmˈpjʊ:tər/
'about' /əˈbaʊt/

3. LETRAS MUDAS
SILENT LETTERS

Letras que se escriben pero no se pronuncian
Letters written but not pronounced

K knee (K is silent)	W write (W is silent)
GH night (GH is silent)	

4. ACENTO Y ENTONACIÓN
STRESS & INTONATION

Acento Tónico
Word & Sentence Stress

Table
I LOVE ice cream

Entonación
Intonation Patterns

Are you coming? ↗
He is here. ↘

CONSEJOS ADICIONALES
ADDITIONAL TIPS

PRÁCTICA
PRACTICE

IPA
Use of phonetic alphabet

MÍNIMOS PARES
ship vs. sheep

Conviene señalar, antes de entrar en el detalle de cada bloque, que el objetivo de este repaso no es que el alumnado domine la transcripción fonética como lo haría un especialista en lingüística, sino que adquiera una conciencia práctica de por qué determinados sonidos, patrones de acentuación o entonaciones le resultan difíciles, y disponga de herramientas sencillas para mejorar

progresivamente tanto su comprensión oral como su propia pronunciación. Un adulto que retoma el inglés después de muchos años sin practicarlo suele tener interiorizados, sin saberlo, hábitos de pronunciación derivados directamente del sistema fonético del español, que en ocasiones dificultan la comunicación más que el propio desconocimiento del vocabulario: puede conocer perfectamente la palabra *think*, pero si la pronuncia como "sink" (sustituyendo el sonido /θ/ por /s/), el interlocutor puede no entenderla, o incluso confundirla con otra palabra distinta. Por este motivo, este repaso fonético no debe entenderse como un contenido meramente teórico, sino como una herramienta directamente aplicable a la mejora de la comunicación oral que se trabajará en el resto de la unidad formativa.

1.1.1. Énfasis en la comprensión oral.

La comprensión oral en inglés no depende únicamente de conocer el significado de las palabras, sino de ser capaz de reconocerlas cuando se pronuncian dentro de un discurso real, a velocidad normal y en contacto con otras palabras. Esto resulta especialmente complicado para un hablante de español, ya que el inglés es una lengua de ritmo acentual (*stress-timed*), mientras que el español es una lengua de ritmo silábico (*syllable-timed*). En la práctica, esto significa que en inglés las sílabas átonas se pronuncian mucho más rápido y de forma menos clara que las tónicas, lo que puede dar la sensación de que el hablante "se come" palabras enteras. Por este motivo, es habitual que una persona reconozca una palabra al leerla, pero no logre identificarla al escucharla en una conversación real. La exposición constante a audios y grabaciones —como los listening de este manual— resulta, por tanto, imprescindible para entrenar el oído progresivamente.

Esta diferencia rítmica entre ambas lenguas tiene una consecuencia práctica muy concreta: en español, cada sílaba de una frase ocupa, aproximadamente, la misma duración temporal, con independencia de si lleva o no el acento, lo que produce un ritmo de habla relativamente regular y predecible. En inglés, en cambio, son las sílabas tónicas las que marcan el ritmo de la frase, y el tiempo que transcurre entre una sílaba tónica y la siguiente tiende a ser aproximadamente constante, con independencia del número de sílabas átonas que se encuentren entre medias. Esto obliga al hablante nativo a "comprimir" las sílabas átonas —pronunciándolas más deprisa y de forma menos nítida— para mantener ese ritmo, un fenómeno que explica buena parte de las dificultades de comprensión que experimenta el alumnado hispanohablante ante el inglés hablado a velocidad natural. Frases enteras como *What are you going to do?* pueden llegar a sonar, en un habla rápida y coloquial, como una secuencia mucho más comprimida y difícil de segmentar en palabras individuales, precisamente por este fenómeno de reducción de las sílabas átonas.



Otro fenómeno estrechamente relacionado, y que conviene mencionar en este apartado introductorio, es la conexión entre palabras (*linking*): cuando una palabra termina en consonante y la siguiente comienza por vocal, en el habla natural ambos sonidos tienden a fundirse, de manera que *turn it off* puede sonar, al oído, como una única secuencia de sonidos sin pausas claras entre palabras. Ser consciente de este fenómeno, aunque no se domine con precisión desde el principio, ayuda a

entender por qué el inglés hablado resulta con frecuencia mucho más difícil de seguir que el inglés leído, y por qué la única forma efectiva de mejorar la comprensión oral es la exposición sostenida a audios reales, como los que se proponen a lo largo de todo este manual.

1.1.2. Sistema fonético vocal.

El inglés cuenta con un sistema vocálico considerablemente más amplio que el del español. Mientras que el español dispone de cinco sonidos vocálicos claramente diferenciados (a, e, i, o, u), el inglés distingue hasta doce sonidos vocálicos simples (monoptongos) y ocho diptongos, lo que supone un total de veinte sonidos vocálicos frente a los cinco del español. Esta diferencia es una de las principales causas de dificultad, tanto de comprensión como de pronunciación, para el alumnado hispanohablante, ya que muchos de estos sonidos no existen en español y tendemos a sustituirlos, sin darnos cuenta, por el sonido español más parecido, lo que puede generar confusión entre palabras como *ship* /ʃɪp/ (barco) y *sheep* /ʃi:p/ (oveja).

Conviene detenerse un momento en explicar por qué esta diferencia numérica entre veinte y cinco sonidos vocálicos tiene tanta importancia práctica. En español, un hablante puede permitirse cierta variación en la forma exacta de pronunciar una vocal —una "e" algo más abierta o algo más cerrada, por ejemplo— sin que ello altere el significado de la palabra, ya que el sistema únicamente distingue cinco categorías vocálicas amplias. En inglés, en cambio, esa misma variación puede cambiar por completo el significado de la palabra, precisamente porque existen muchas más categorías vocálicas, y algunas de ellas están muy próximas entre sí. Esto explica por qué, para un hablante de español, ciertos pares de palabras inglesas que a un oído nativo le resultan claramente distintas —*ship/sheep*, *full/fool*, *cap/car*— pueden sonar prácticamente idénticas, ya que el hispanohablante tiende a "colapsar" varias vocales inglesas distintas en una única categoría vocálica de su propio sistema, el español.

Los doce monoptongos ingleses se dividen en dos grupos: vocales cortas y vocales largas.

Vocales cortas:

Símbolo	Descripción	Ejemplo	Transcripción
/ɪ/	Similar a una "i" española pero más relajada y breve	ship	/ʃɪp/
/e/	Similar a la "e" española	bed	/bed/
/æ/	Sonido abierto entre la "a" y la "e" españolas, no existe en español	cat	/kæt/
/ʌ/	Sonido breve y central, similar a una "a" muy relajada	cup	/kʌp/
/ɒ/	"o" abierta, propia del inglés británico	hot	/hɒt/
/ʊ/	Similar a una "u" española pero más relajada y breve	book	/bʊk/
/ə/	El sonido más frecuente del inglés (<i>schwa</i>), una vocal neutra y relajada que aparece en sílabas átonas	about	/ə'baʊt/

Vocales largas:

Símbolo	Descripción	Ejemplo	Transcripción
/i:/	"i" larga y tensa	sheep	/ʃi:p/
/ɑ:/	"a" larga y abierta	car	/kɑ:/
/ɔ:/	"o" larga y cerrada	door	/dɔ:/
/u:/	"u" larga y tensa	food	/fu:d/
/ɜ:/	Sonido central, largo, sin equivalente claro en español	bird	/bɜ:/

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

De todos estos sonidos, el más importante para el alumnado es la **schwa** /ə/, ya que es, con diferencia, el sonido vocálico más frecuente del inglés hablado: aparece en la inmensa mayoría de las sílabas átonas, independientemente de la vocal que aparezca escrita. Por ejemplo, en la palabra *about*, la primera sílaba no se pronuncia como una "a" clara, sino como schwa: /ə'baʊt/. Acostumbrar el oído a este sonido es una de las claves para mejorar tanto la comprensión como la pronunciación.

Resulta útil, para el alumnado entender que la schwa no es un sonido "extraño" o marginal, sino literalmente el sonido más habitual de todo el idioma inglés hablado, hasta el punto de que algunos estudios lingüísticos la consideran el fonema más frecuente del inglés en términos estadísticos. Esto se debe a que casi cualquier vocal escrita, cuando aparece en una sílaba átona de una palabra polisílaba, tiende a "relajarse" hacia este sonido neutro, con independencia de si en la ortografía aparece como "a", "e", "o" o "u". Así, palabras como *photograph* /'fəʊtəgrɑ:f/, *problem* /'prɒbləm/ o *computer* /kəm'pjʊ:tə/ contienen todas ellas al menos una schwa, en sílabas que un lector poco entrenado tendería a pronunciar con la vocal "completa" que ve escrita, en lugar de reducirla al sonido neutro que realmente emplea un hablante nativo. Acostumbrarse a "escuchar" la schwa en lugar de la vocal ortográfica es, por tanto, una de las destrezas más rentables que puede desarrollar el alumnado de este manual para mejorar de forma notable su comprensión oral en un tiempo relativamente breve.

Además de los monoptongos, el inglés dispone de ocho diptongos, es decir, combinaciones de dos sonidos vocálicos que se pronuncian dentro de la misma sílaba:

Símbolo	Ejemplo	Transcripción
/eɪ/	day	/deɪ/
/aɪ/	time	/taɪm/
/ɔɪ/	boy	/bɔɪ/
/aʊ/	now	/naʊ/
/əʊ/ (BrE) / oʊ/ (AmE)	go	/gəʊ/
/ɪə/	here	/hɪə/
/eə/	hair	/heə/
/ʊə/	tour	/tuə/

Un diptongo se caracteriza por que el órgano articulador —la lengua, fundamentalmente— se desplaza de una posición a otra durante la emisión del sonido, de manera que lo que el oído percibe como un único sonido vocálico es, en realidad, un deslizamiento continuo entre dos posiciones vocálicas distintas. Esto contrasta con el español, donde, salvo en el caso de ciertas combinaciones vocálicas como "ai" o "ei" en palabras como "aire" o "peine" (que en español sí se consideran diptongos, aunque con un funcionamiento algo distinto), la mayoría de las vocales se pronuncian de forma "pura", sin ese deslizamiento característico del inglés. Conviene además señalar que tres de estos ocho diptongos —/ɪə/, /eə/, /ʊə/— son propios sobre todo del inglés británico, y están directamente relacionados con la ya mencionada tendencia de esta variedad a no pronunciar la "r" final: en inglés americano, palabras como *here*, *hair* o *tour* sí conservan un sonido de "r" más marcado al final, lo que hace que estos diptongos característicos del inglés británico prácticamente no existan en la pronunciación americana estándar, un aspecto que se retomará más adelante en el apartado dedicado específicamente a las diferencias entre ambas variedades.

Actividad 37. Escucha o repite mentalmente las siguientes parejas de palabras y clasifícalas según lleven vocal corta o vocal larga: *ship/sheep*, *full/fool*, *cap/car*.

1.1.3. Pronunciación de las consonantes.

El sistema consonántico del inglés comparte muchos sonidos con el español, pero incluye también una serie de consonantes que no existen en nuestra lengua o que, existiendo, se pronuncian de forma distinta. Estas diferencias son responsables de buena parte de los errores de pronunciación y de comprensión habituales entre el alumnado hispanohablante.

Símbolo	Descripción	Ejemplo	Dificultad para hispanohablantes
/θ/	"th" sorda, como en "pensar" pero interdental	think	No existe en español estándar; suele sustituirse por /s/ o /f/
/ð/	"th" sonora, interdental	this	No existe en español estándar; suele sustituirse por /d/
/h/	Aspirada, como una "j" muy suave	hello	En español la "h" es muda, por lo que suele omitirse
/v/	Labiodental sonora	very	En español "b" y "v" suenan igual; en inglés son sonidos distintos
/b/	Bilabial sonora	book	Debe diferenciarse claramente de /v/
/z/	Sibilante sonora	zoo	En español no existe distinción clara entre /s/ y /z/
/s/	Sibilante sorda	sun	—
/ʃ/	"sh", similar a "ch" francesa	shop	No existe en español estándar
/ʒ/	"s" francesa, sonora	measure	No existe en español; poco frecuente
/tʃ/	"ch" española	chair	Sonido conocido, sin dificultad
/dʒ/	"y" sonora, como la "y" argentina	job	No existe con claridad en español estándar
/ŋ/	"n" velar, como en "banco"	sing	Existe en español ante /k/ o /g/, pero no a final de palabra
/r/	Aproximante, mucho más suave que la "r" española	red	La "r" española es vibrante; la inglesa es mucho más relajada
/w/	Semiconsonante labial	want	Similar al sonido inicial de "hueso", pero con mayor tensión labial
/j/	Semiconsonante palatal	yes	Similar a la "y" española en "yo"

De entre todas estas consonantes, conviene detenerse especialmente en cuatro casos que generan mayor dificultad al alumnado hispanohablante:

Los sonidos /θ/ y /ð/ ("th"). No existen en el español estándar peninsular ni en la mayoría de las variedades del español americano. Se producen colocando la punta de la lengua entre los dientes superiores e inferiores y dejando salir el aire; en el caso de /θ/ (como en *think*) el sonido es sordo, y en el caso de /ð/ (como en *this*) es sonoro, es decir, con vibración de las cuerdas vocales. Es habitual que el alumnado sustituya estos sonidos por /s/, /f/ o /d/, lo que puede dificultar la comprensión por parte del interlocutor.

La h aspirada. En español la letra "h" es muda, por lo que resulta habitual que el alumnado tienda a omitirla también en inglés, pronunciando *hello* como si comenzara por vocal. En inglés, sin embargo, la "h" debe pronunciarse con una ligera aspiración, similar a un soplo suave.

La distinción entre /b/ y /v/. En español, ambas letras representan el mismo sonido; en inglés, en cambio, se trata de dos sonidos claramente diferenciados: /b/ es bilabial (se pronuncia juntando ambos labios, como en *book*) y /v/ es labiodental (se pronuncia apoyando los dientes superiores sobre el labio inferior, como en *very*). Confundir ambos sonidos puede dar lugar a malentendidos, por ejemplo entre *berry* (baya) y *very* (muy).

La "r" inglesa. A diferencia de la "r" española, que es vibrante y se pronuncia golpeando la lengua contra el paladar, la "r" inglesa es un sonido mucho más suave y relajado, sin vibración, y en inglés británico estándar no se pronuncia cuando aparece al final de una palabra o antes de una consonante (por ejemplo, en *car* o *park*), aunque sí se pronuncia en inglés americano.

Más allá de estos cuatro casos especialmente destacados, conviene señalar otras dos parejas de sonidos que, aun siendo algo menos problemáticas, generan también confusión con relativa frecuencia entre el alumnado hispanohablante. La primera es la distinción entre /s/ y /z/: en español, la letra "s" representa siempre un sonido sordo, mientras que en inglés existen ambos sonidos como fonemas distintos, de manera que palabras como *bus* (con /s/ final sorda) y *buzz* (con /z/ final sonora) se distinguen exclusivamente por este rasgo, algo a lo que el oído de un hispanohablante no está naturalmente entrenado a prestar atención. La segunda es la distinción entre /ʃ/ y /tʃ/, presentes respectivamente en palabras como *shop* y *chair*: mientras que el segundo sonido existe también en español (la "ch" de "chico"), el primero no tiene equivalente exacto, lo que lleva en ocasiones a que el alumnado tienda a sustituirlo por el sonido español más próximo, la propia "ch", generando así cierta confusión entre pares de palabras como *ship* (barco) y *chip* (patata frita o componente electrónico), que en inglés se distinguen con claridad gracias a esta diferencia consonántica.

Actividad 38. Clasifica las siguientes palabras según el sonido consonántico que presenten mayor dificultad para un hablante de español: *think*, *very*, *hello*, *red*, *this*.

1.1.4. La acentuación.

La acentuación en inglés funciona de manera muy distinta a la del español y resulta clave tanto para la comprensión oral como para hacerse entender con claridad. A diferencia del español, donde la acentuación suele seguir reglas relativamente predecibles (marcadas, además, por la tilde escrita), en inglés el acento de una palabra debe aprenderse junto con la propia palabra, ya que no existe una norma ortográfica que lo indique.

Acento de palabra. Cada palabra inglesa de más de una sílaba tiene una sílaba tónica, que se pronuncia con mayor intensidad, duración y tono que el resto. Este acento puede recaer en distintas posiciones según la palabra: en la primera sílaba (*OF-fice*), en la segunda (*ho-TEL*) o en otras posiciones. Un mismo par de letras puede incluso cambiar de significado según dónde recaiga el acento: la palabra *record* se pronuncia /'rekɔ:d/ (acento en la primera sílaba) cuando funciona como sustantivo ("registro" o "récord"), y /rɪ'kɔ:d/ (acento en la segunda) cuando funciona como verbo ("grabar" o "registrar"). Este mismo patrón se repite en otras palabras como *present*, *export* o *contract*, muy frecuentes en el vocabulario comercial trabajado en este manual.

Este fenómeno, conocido en fonética como cambio acentual asociado al cambio de categoría gramatical, resulta particularmente relevante en el vocabulario comercial y administrativo de este manual, donde abundan pares de palabras sustantivo/verbo idénticas en su forma escrita. Así, además de los ya mencionados *record*, *present*, *export* y *contract*, encontramos otros ejemplos habituales en el entorno de la asistencia a la dirección: *increase* (sustantivo: /'ɪŋkri:s/, "aumento"; verbo: /ɪn'kri:s/, "aumentar"), *conduct* (sustantivo: /'kɒndʌkt/, "conducta"; verbo: /kən'dʌkt/,

"conducir, dirigir"), o *object* (sustantivo: /'ɒbdʒɪkt/, "objeto"; verbo: /əb'dʒekt/, "objetar"). La regla general, aunque con excepciones, es que en estos pares de palabras el sustantivo acentúa la primera sílaba y el verbo la segunda, un patrón que, una vez interiorizado, facilita notablemente tanto la comprensión oral como la producción correcta de este tipo de palabras.

Acento en palabras compuestas. En los sustantivos compuestos formados por dos palabras (por ejemplo, *timetable*, "horario"), el acento suele recaer en la primera palabra: *TIME-table*. En cambio, en los verbos compuestos o *phrasal verbs* (por ejemplo, *to check in*), el acento recae con frecuencia en la partícula: *check IN*.

Ritmo acentual de la frase (sentence stress).

Además del acento de cada palabra, el inglés hablado sigue un patrón de acentuación a nivel de frase: las palabras "de contenido" —sustantivos, verbos principales, adjetivos, adverbios— reciben acento, mientras que las palabras "gramaticales" —artículos,



preposiciones, pronombres, verbos auxiliares— tienden a pronunciarse de forma átona y rápida, a menudo reducidas a la vocal schwa. Por ejemplo, en la frase *I can help you with that*, las palabras acentuadas serían *help* y *that*, mientras que *I*, *can*, *you* y *with* se pronunciarían de forma mucho más rápida y relajada. Este patrón explica por qué el inglés hablado puede sonar tan distinto del inglés escrito, y por qué resulta tan importante entrenar el oído específicamente con audios reales.

Este ritmo acentual a nivel de frase está directamente relacionado con lo ya explicado en el apartado sobre la comprensión oral en relación con el carácter *stress-timed* del inglés: es precisamente esta alternancia entre palabras acentuadas, pronunciadas con claridad, y palabras átonas, comprimidas y reducidas casi siempre a la schwa, lo que confiere al inglés hablado su ritmo característico, muy distinto del ritmo más uniforme del español. Para el alumnado de este manual, resulta útil practicar la escucha prestando atención, en primer lugar, únicamente a las palabras acentuadas de una frase —normalmente los sustantivos, verbos principales y palabras con carga informativa—, ya que estas suelen bastar para captar el sentido general del mensaje, incluso cuando no se logran distinguir con claridad todas las palabras gramaticales que las conectan. Esta estrategia, conocida en la enseñanza de idiomas como escucha selectiva, resulta especialmente útil en las primeras fases de entrenamiento auditivo, antes de que el oído esté plenamente acostumbrado al ritmo natural del inglés hablado.

Actividad 39. Indica en qué sílaba recae el acento de las siguientes palabras: *hotel*, *office*, *record* (como sustantivo), *record* (como verbo).

1.1.5. La entonación en las preguntas.

La entonación cumple en inglés una función comunicativa esencial, ya que permite distinguir el tipo de pregunta que se está formulando y transmitir matices de significado que no siempre quedan reflejados en las palabras. A continuación, se explican los principales patrones de entonación en las preguntas.



Preguntas de sí/no (entonación ascendente). Las preguntas que se responden con "sí" o "no" —formadas generalmente invirtiendo el sujeto y el verbo auxiliar— suelen presentar una entonación ascendente al final de la frase: *Are you free tomorrow?* ↗, *Have you received the invoice?* ↗. Esta entonación ascendente transmite además un matiz de cortesía y apertura hacia la respuesta del interlocutor.

Preguntas con pronombre interrogativo (entonación descendente). Las preguntas que comienzan por un pronombre interrogativo —*what, where, when, who, why, how*— suelen presentar, en cambio, una entonación descendente al final: *Where is the meeting?* ↘, *What time does the flight leave?* ↘. Esta entonación transmite seguridad y precisión en la solicitud de información.

Preguntas alternativas. Cuando se ofrece al interlocutor una elección entre dos o más opciones, la entonación sube en la primera opción y baja en la última: *Would you like tea ↗ or coffee ↘?*

Question tags. Las coletillas interrogativas (*question tags*), como en *You've received the order, haven't you?*, pueden pronunciarse con entonación ascendente o descendente según la intención del hablante: una entonación ascendente indica que existe una duda real sobre la respuesta, mientras que una entonación descendente indica que el hablante ya conoce la respuesta y solo busca confirmación.

Esta distinción entre entonación ascendente y descendente en las *question tags* resulta especialmente útil en el contexto profesional que ocupa este manual, ya que permite matizar de forma muy precisa la intención de una pregunta aparentemente idéntica en su formulación escrita. Por ejemplo, la frase *You've already sent the invoice, haven't you?* pronunciada con entonación descendente transmite que quien habla está prácticamente seguro de que la factura ya se ha enviado, y simplemente busca una confirmación rápida antes de continuar; la misma frase pronunciada con entonación ascendente, en cambio, transmite una duda genuina sobre si la factura se ha enviado o no, más próxima en su función comunicativa a una pregunta de sí/no completa. Dominar este matiz permite a la persona encargada de la asistencia a la dirección regular con precisión el grado de certeza o de duda que desea transmitir en sus intervenciones orales, un recurso que resultará especialmente relevante en el epígrafe dedicado a la negociación, más adelante en esta misma unidad formativa.

Conviene además señalar que, más allá de estos patrones generales, la entonación cumple en inglés otras funciones comunicativas que se irán retomando a lo largo de esta unidad formativa: puede indicar si una frase está completa o si el hablante va a continuar hablando (una entonación suspendida, ni claramente ascendente ni descendente, suele indicar que el hablante no ha terminado su idea), puede señalar ironía o sarcasmo cuando no se corresponde con el tono "esperado" para el tipo de frase, o puede emplearse para dar énfasis especial a una palabra concreta dentro de la frase, alterando ligeramente el significado global del enunciado. Todos estos matices, aunque no se dominen de forma, conviene al menos mencionarlos para que el alumnado sea consciente de que la entonación en inglés no es un simple adorno melódico del habla, sino un elemento con auténtico valor gramatical y comunicativo.

Actividad 40. Indica qué tipo de entonación (ascendente o descendente) esperarías en las siguientes preguntas: *Did you call the client?*, *What time is the meeting?*, *Would you prefer Monday or Tuesday?*

1.1.6. Inglés americano e inglés británico.

Dado que las empresas pueden mantener relaciones comerciales con clientes y proveedores de distintos países de habla inglesa, resulta especialmente útil conocer las principales diferencias entre el inglés británico y el americano, tanto en pronunciación como en vocabulario y ortografía. Ninguna de las dos variedades es más correcta que la otra; se trata simplemente de convenciones distintas que conviene reconocer para no generar confusión.



Diferencias de pronunciación. La diferencia más perceptible afecta a la pronunciación de la "r": en inglés británico estándar, la "r" no se pronuncia cuando aparece al final de una palabra o antes de una consonante (*car*, *park*), mientras que en inglés americano sí se pronuncia en todos los casos. También existen diferencias en algunas vocales, como en la palabra *dance*, que en inglés británico se pronuncia con /ɑ:/ y en inglés americano con /æ/.

Además de estas dos diferencias ya mencionadas, existen otras variaciones de pronunciación que conviene al menos reconocer, aunque no resulte imprescindible dominarlas de forma activa. La letra "t" en posición intervocálica —entre dos vocales, como en la palabra *water*— se pronuncia en inglés británico como una "t" relativamente clara, mientras que en inglés americano tiende a suavizarse hasta sonar de forma muy próxima a una "d" o incluso a una especie de vibrante suave, un fenómeno que puede dificultar en un primer momento la comprensión de un hablante americano por parte de alguien más acostumbrado al inglés británico. También existen diferencias en la entonación general del habla: el inglés americano tiende a presentar, de forma general, una entonación algo más plana y uniforme que el inglés británico, que suele emplear un rango melódico algo más amplio, especialmente en el registro conversacional informal.

Diferencias de vocabulario. Existen numerosos pares de palabras que designan la misma realidad de forma distinta en cada variedad:

Español	Inglés británico	Inglés americano
Ascensor	Lift	Elevator
Vacaciones	Holiday	Vacation
Piso / apartamento	Flat	Apartment
Gasolina	Petrol	Gas
Móvil	Mobile phone	Cell phone
Currículum	CV	Resume

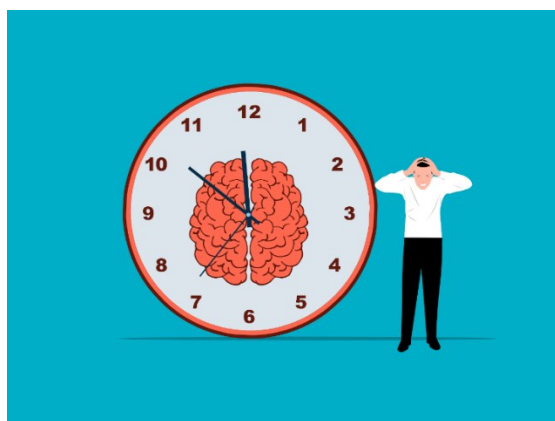
A esta lista pueden añadirse otros pares de vocabulario especialmente relevantes en el contexto empresarial que ocupa este manual, ya que la correspondencia diaria con clientes y proveedores de distintos países de habla inglesa puede generar confusión si no se conocen: la planta baja de un edificio se denomina *ground floor* en inglés británico y *first floor* en inglés americano (donde el *first floor* británico pasaría a llamarse *second floor*); las vacaciones de la empresa o los días de permiso se denominan *holiday(s)* en el Reino Unido pero *vacation* en Estados Unidos, mientras que la palabra *holiday* en inglés americano se reserva casi exclusivamente para festividades señaladas como la Navidad; y una reunión de trabajo puede convocarse indistintamente como *meeting* en ambas variedades, aunque el calendario o agenda que la organiza se denomina *diary* en inglés británico y *schedule* o *calendar* en inglés americano, un matiz que conviene tener presente al redactar correspondencia dirigida a uno u otro tipo de interlocutor.

Diferencias de ortografía. También existen diferencias ortográficas sistemáticas entre ambas variedades, especialmente relevantes en la redacción de documentos escritos: las palabras terminadas en *-our* en inglés británico (*colour, favour*) se escriben con *-or* en inglés americano (*color, favor*); las terminadas en *-ise* en inglés británico (*organise, realise*) suelen escribirse con *-ize* en inglés americano (*organize, realize*); y palabras como *centre* o *theatre* se escriben *center* y *theater* en inglés americano.

Existe además una tercera pauta ortográfica relevante, que se añade a las dos ya mencionadas: los verbos terminados en una única consonante precedida de vocal acentuada, como *travel* o *cancel*, duplican dicha consonante al añadir una terminación en inglés británico (*travelled, cancelled*), mientras que en inglés americano habitualmente no la duplican (*traveled, canceled*). Se trata de una diferencia especialmente relevante para la asistencia a la dirección, ya que verbos como *travel* o *cancel* aparecen con enorme frecuencia en la correspondencia relacionada con viajes y reuniones, dos de los contenidos centrales de este mismo epígrafe. En cualquier caso, y como ya se apuntó en la unidad formativa anterior de este manual, lo verdaderamente importante no es memorizar de forma exhaustiva cada una de estas diferencias, sino ser consciente de que existen, y mantener un criterio de consistencia dentro de un mismo documento: si se opta por el inglés británico, debe mantenerse esa variedad a lo largo de todo el texto, sin mezclar ortografías o vocabulario propios de ambas variedades dentro de una misma comunicación.

Actividad 41. Reescribe las siguientes palabras en inglés americano: *colour, organise, centre, flat, lift*.

1.2. Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral.



Una vez repasados los aspectos fonéticos fundamentales, este apartado se centra en los recursos lingüísticos que permiten comunicarse oralmente con flexibilidad, eficacia y espontaneidad, cualidades especialmente valoradas en el entorno profesional de la asistencia a la dirección, donde a menudo es necesario responder con rapidez ante situaciones imprevistas sin perder la corrección ni la cortesía. No basta con conocer vocabulario y gramática: la fluidez oral depende, en gran medida, de disponer de un repertorio de estructuras y fórmulas ya

elaboradas que permitan reaccionar con naturalidad sin necesidad de traducir mentalmente desde el español, proceso que ralentiza el habla y genera inseguridad.

Conviene detenerse brevemente en explicar por qué este proceso de "traducción mental" resulta tan perjudicial para la fluidez. Cuando un hablante piensa primero en español lo que quiere decir y después busca, palabra por palabra, su equivalente en inglés, el proceso de habla se ralentiza enormemente, se pierde naturalidad en el ritmo y la entonación, y además aumenta el riesgo de cometer errores derivados de aplicar estructuras gramaticales propias del español a una frase en inglés, como ya se estudió en la primera unidad formativa de este manual en relación con la traducción. La alternativa a este proceso consiste en memorizar bloques de lenguaje ya contruidos —las estructuras y fórmulas que se presentan a continuación— de manera que, ante una situación comunicativa determinada, el hablante pueda recurrir directamente a la fórmula adecuada, sin pasar por el filtro de la traducción palabra por palabra desde el español.

1.2.1. Estructuras.

La fluidez oral no depende solo del vocabulario, sino de disponer de un conjunto de estructuras fijas y semifijas que funcionan como bloques ya contruidos, listos para emplearse en distintas situaciones sin necesidad de elaborar la frase desde cero. Aprender estas estructuras de memoria, como si fueran piezas independientes, agiliza considerablemente la comunicación oral espontánea, ya que libera al hablante de tener que pensar en la gramática mientras habla.

Estructuras para expresar deseos o peticiones:

Función	Estructura	Ejemplo
Expresar un deseo	I'd like to...	I'd like to schedule a meeting for Friday.
Preguntar por posibilidad	Would it be possible to...?	Would it be possible to move the call to 4 o'clock?
Expresar conocimiento parcial	As far as I know...	As far as I know, the shipment left yesterday.
Pedir tiempo para pensar	Let me think about that.	—
Comprobar comprensión	Does that make sense?	—
Matizar una afirmación	To some extent... / To a certain point...	To some extent, I agree with you.

Estas estructuras funcionan como "andamiaje" del discurso: permiten construir frases completas y correctas incluso cuando el hablante no está seguro de la gramática exacta que necesitaría para expresar la misma idea desde cero. Por ello, se recomienda memorizarlas como unidades completas, en lugar de analizar cada una de sus palabras por separado.

Además de las estructuras recogidas en la tabla anterior, existen otras igualmente útiles para dotar de flexibilidad al discurso oral en distintas situaciones del entorno profesional. Para plantear una duda sin resultar tajante, resultan muy útiles estructuras como *I'm not entirely sure, but I think...* o *Correct me if I'm wrong, but...*, que permiten expresar una opinión o un dato con cierta cautela, dejando abierta la posibilidad de estar equivocado sin perder autoridad en el discurso. Para introducir una información que puede resultar inesperada o incómoda para el interlocutor, resultan útiles estructuras "amortiguadoras" (*softening structures*) como *I'm afraid I have to tell you that...* o *I don't want to worry you, but...*, que preparan al interlocutor para recibir una noticia menos

favorable sin que esta resulte excesivamente brusca. Y para ganar unos segundos adicionales de reflexión sin llegar a producirse un silencio incómodo, además de la ya mencionada *Let me think about that*, resultan naturales expresiones como *That's a good question* o *Give me a moment to check that*, especialmente útiles en el contexto de la atención telefónica que se desarrollará más adelante en este mismo epígrafe.

Actividad 42. Completa las siguientes frases con la estructura más adecuada de las estudiadas en este apartado.

1. _____ reschedule tomorrow's call for the afternoon? (¿Sería posible...?)
2. _____, the invoice was sent last Monday. (Por lo que yo sé...)
3. _____ discuss this point in more detail before we continue. (Me gustaría...)

1.2.2. Fórmulas formales.

En situaciones que requieren un registro formal —reuniones con clientes, negociaciones, presentaciones institucionales, comunicación con la alta dirección de otras empresas—, conviene disponer de fórmulas específicas que transmitan profesionalidad y respeto hacia el interlocutor. Estas fórmulas se caracterizan por el uso de estructuras más elaboradas, un vocabulario más cuidado y la ausencia de contracciones o expresiones coloquiales.

Fórmulas formales habituales:

Función	Fórmula
Llamar la atención sobre un punto	I would like to draw your attention to...
Añadir información con educación	If I may, I'd like to add...
Solicitar una opinión o valoración	We would appreciate your feedback on this matter.
Expresar desacuerdo con tacto	With respect, I have to disagree on this point.
Proponer una acción	I would suggest that we...
Cerrar una intervención	I trust this clarifies the matter.

El uso de estas fórmulas resulta especialmente importante en los primeros contactos con un cliente o proveedor nuevo, o en situaciones donde la relación profesional exige mantener cierta distancia y formalidad.

Un rasgo característico del registro formal oral en inglés, que conviene destacar de forma explícita, es el empleo sistemático de estructuras condicionales y de verbos modales que suavizan la fuerza ilocutiva del mensaje, es decir, que atenúan el grado de imposición o de exigencia que transmite una petición o una afirmación. Así, en lugar de decir directamente *Do this*, el registro formal recurre a construcciones como *Would you be able to...?* o *We would be grateful if you could...*; en lugar de afirmar categóricamente *This is wrong*, se prefiere *I'm not entirely sure this is accurate* o *This might need some reconsideration*. Este uso extensivo del condicional (*would*, *could*) y de estructuras interrogativas indirectas es, precisamente, lo que distingue de forma más clara el registro formal del informal en la comunicación oral en inglés, mucho más incluso que la simple elección de vocabulario, y constituye un recurso que conviene practicar de forma consciente hasta que resulte natural en el discurso espontáneo.

Actividad 43. Reformula las siguientes ideas empleando una fórmula formal adecuada.

1. Quieres señalar un error en una cifra del informe.
2. Quieres pedir la opinión de los asistentes sobre una propuesta.
3. Quieres mostrar tu desacuerdo con una decisión sin resultar brusco.

1.2.3. Fórmulas informales.

En cambio, en conversaciones con compañeros de trabajo o interlocutores con los que existe mayor confianza —después de varios años de relación comercial, por ejemplo—, resulta natural y apropiado emplear fórmulas más informales, más próximas al lenguaje coloquial. Este registro se caracteriza por el uso frecuente de contracciones, expresiones idiomáticas sencillas y una estructura de frase más relajada.

Fórmulas informales habituales:

Función	Fórmula
Tranquilizar al interlocutor	No worries.
Proponer un descanso informal	Let's grab a coffee and talk about it.
Prometer una respuesta rápida	I'll get back to you in a sec.
Mostrar acuerdo de forma relajada	Sounds good to me.
Pedir disculpas de forma informal	My bad, I completely forgot.
Cerrar una conversación informal	Catch you later.

Reconocer cuándo es apropiado emplear cada registro resulta tan importante como conocer las propias fórmulas: utilizar un registro excesivamente informal en una primera reunión con un cliente puede transmitir una imagen poco profesional, mientras que mantener un registro excesivamente formal con un compañero de confianza puede resultar frío o distante.

Conviene señalar que el registro informal en inglés hablado no equivale, en ningún caso, a un discurso descuidado o gramaticalmente incorrecto: se trata de un registro con sus propias normas y convenciones, tan sistemático como el registro formal, simplemente orientado a transmitir cercanía y naturalidad en lugar de distancia y respeto protocolario. Entre sus rasgos más característicos se encuentran, además de las fórmulas ya mencionadas, el uso extendido de *phrasal verbs* en lugar de sus equivalentes más formales de origen latino (*find out* en lugar de *discover*, *put off* en lugar de *postpone*, *sort out* en lugar de *resolve*), el empleo de intensificadores coloquiales como *really* o *pretty* (*that's pretty good*, *I'm really tired*), y una mayor tolerancia hacia frases incompletas o interrumpidas, propias de la espontaneidad de una conversación distendida. Precisamente por esta razón, dominar el registro informal no consiste simplemente en "relajar" el registro formal, sino en aprender un repertorio léxico y unas estructuras específicas, tan necesarias para comunicarse con naturalidad con un interlocutor de confianza como lo son las fórmulas formales para comunicarse con propiedad en un contexto institucional.

Actividad 44. Indica si las siguientes fórmulas corresponden a un registro formal o informal: *I would suggest that we...*, *No worries*, *We would appreciate your feedback*, *Catch you later*.

1.2.4. Argumentación estructurada.

Para exponer una postura o defender una idea en una reunión, presentación o negociación, resulta fundamental seguir una estructura argumentativa clara que facilite el seguimiento del discurso por parte del interlocutor. Un discurso desorganizado, aunque gramaticalmente correcto, resulta difícil de seguir y puede debilitar la fuerza de los argumentos expuestos.



La estructura argumentativa básica en inglés sigue, por lo general, el siguiente esquema:

1. **Presentación de la idea principal:** *The main point I'd like to make is...*
2. **Aportación de razones que la sustenten:** *This is mainly due to ... / The reason for this is...*
3. **Ejemplos concretos:** *For example... / For instance...*
4. **Conclusión:** *In conclusion... / To sum up...*

Conectores para organizar el discurso:

Función	Conectores
Añadir información	In addition, moreover, furthermore
Introducir un ejemplo	For example, for instance
Introducir una causa	Due to, because of, as a result of
Introducir una consecuencia	Therefore, as a result, consequently
Contrastar ideas	However, on the other hand, nevertheless
Cerrar la argumentación	In conclusion, to sum up, overall

El uso adecuado de estos conectores permite construir un discurso ordenado y fácil de seguir, algo especialmente valorado en las reuniones de negociación que se trabajarán en el siguiente epígrafe de esta unidad formativa.

Conviene destacar que, en el discurso oral, a diferencia de lo que ocurrirá con la argumentación escrita en la tercera unidad formativa de este manual, estos conectores no solo cumplen una función lógica de organización del contenido, sino también una función prosódica: marcan, mediante una breve pausa antes y después de su pronunciación, los límites entre los distintos bloques del argumento, ayudando al oyente a procesar la información de forma segmentada. Un hablante que enuncia *firstly...*, deja tras esa palabra una pequeña pausa que anticipa al oyente que a continuación llegará el primer elemento de una enumeración; del mismo modo, *however* suele pronunciarse con un ligero énfasis y una pausa posterior que señala al oyente que la idea que sigue va a contrastar con lo dicho anteriormente. Practicar conscientemente estas pausas asociadas a los conectores, en lugar de pronunciarlos exactamente igual que el resto del discurso, mejora notablemente la claridad y la comprensibilidad de una argumentación oral, especialmente en situaciones de cierta tensión comunicativa como las que se abordarán en el epígrafe de negociación.

Actividad 45. Ordena los siguientes fragmentos para formar un breve argumento coherente sobre la conveniencia de cambiar de proveedor de transporte.

- a) For example, the last three deliveries have arrived with more than two days of delay.
- b) In conclusion, I believe we should consider other transport companies for future orders.
- c) The main point I'd like to make is that our current transport company is not meeting our delivery deadlines.
- d) This is mainly due to recurring problems with their logistics network.

1.2.5. Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento.

Más allá del vocabulario y de la estructura del discurso, la comunicación oral fluida exige respetar unas pautas de cortesía y protocolo que resultan familiares para un hablante nativo, pero que conviene interiorizar de forma consciente cuando se aprende el idioma como lengua extranjera. Estas pautas afectan a distintos momentos de la interacción: el inicio (saludos y presentaciones), el desarrollo (turno de palabra) y el cierre (despedidas), así como a situaciones puntuales que requieren gratitud, disculpa o arrepentimiento.



Saludos y presentaciones. Aunque estas fórmulas ya se trabajaron con detalle en la unidad formativa anterior de este manual, conviene recordar que, en un contexto de comunicación oral espontánea, el saludo y la presentación deben adaptarse al grado de familiaridad con el interlocutor y al momento del día: *Good morning* se emplea hasta el mediodía, *Good afternoon* hasta primera hora de la tarde, y *Good evening* a partir de esa hora, nunca como despedida.

Despedidas. De forma similar, la despedida debe ajustarse al registro de la conversación: *Thank you for your time*, *goodbye* en un contexto formal, frente a *See you later* o *Take care* en un contexto informal.

Turno de palabra. En una conversación o reunión con varios participantes, resulta esencial saber gestionar el turno de palabra de forma educada, tanto para intervenir como para ceder la palabra a otra persona. Expresiones como *Sorry to interrupt, but...*, *If I may just add something...* o *Could I*

just come in here? permiten intervenir sin resultar descortés, mientras que fórmulas como *Please, go ahead* o *I'll let you finish your point first* permiten ceder la palabra de forma cortés.

Expresiones de gratitud. Mostrar agradecimiento de forma explícita es una constante en la comunicación profesional en inglés, mucho más frecuente que en español. Expresiones como *Thank you so much for your time, I really appreciate your help with this* o *Thanks a lot, that's very kind of you* deben emplearse con más frecuencia de la que resultaría habitual en una conversación equivalente en español.

Expresiones de disculpa. Del mismo modo, pedir disculpas de forma explícita, incluso por contratiempos menores, forma parte de las convenciones de cortesía del inglés profesional: *I'm sorry for the inconvenience, I do apologise for the delay, Please accept my apologies*.

Expresiones de arrepentimiento. Distintas de la disculpa puntual, las expresiones de arrepentimiento permiten mostrar que se lamenta sinceramente una situación, especialmente cuando esta ha causado un perjuicio real al interlocutor: *I deeply regret any inconvenience this may have caused, I wish this hadn't happened, It's unfortunate that things turned out this way*.

Resulta especialmente importante que el alumnado hispanohablante sea consciente de esta mayor frecuencia y explicitud de las expresiones de gratitud y disculpa en la cultura comunicativa anglosajona, ya que se trata de una diferencia pragmática que trasciende el simple conocimiento del vocabulario. En español, agradecer repetidamente pequeños favores dentro de una misma conversación puede llegar a percibirse como redundante o incluso artificial; en inglés, por el contrario, omitir estas expresiones de cortesía en los momentos en que un hablante nativo las esperaría puede transmitir, sin que exista esa intención, una imagen de sequedad o incluso de descortesía. Por ello, more allá de memorizar las fórmulas concretas recogidas en este apartado, conviene que el alumnado adquiera el hábito de intercalarlas con mayor frecuencia de la que le resultaría natural en una conversación en español, hasta que ese hábito se convierta en una parte automática e inconsciente de su discurso en inglés.

Actividad 46. Redacta en inglés las frases que emplearías en las siguientes situaciones, aplicando las pautas de cortesía estudiadas.

1. Interrumpir educadamente a un compañero durante una reunión para aportar un dato.
2. Agradecer a un cliente su paciencia tras un problema resuelto.
3. Mostrar arrepentimiento sincero por un error que ha causado un perjuicio importante a un cliente.

LISTENING 6

Contexto: Durante una reunión interna, Ms. Cole interviene educadamente para aportar información y cerrar el punto con una breve conclusión.

Actividad 47. Escucha el diálogo y responde a las siguientes preguntas.

1. What expression does Ms. Cole use to interrupt politely?
2. What does she suggest about contacting the new supplier?
3. What formal structure does she use to introduce her main argument?
4. How does Mr. Whitmore respond, formally or informally?

1.3. Lenguaje y entonación adecuados para inferir: interés, sugerencias, consejos, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación.

Más allá del contenido literal de las palabras, en la comunicación oral resulta fundamental saber expresar y reconocer distintas actitudes e intenciones a través del lenguaje y la entonación. Una misma frase puede transmitir significados muy distintos según el tono con el que se pronuncie: la palabra *really* puede expresar interés genuino, sorpresa o incluso incredulidad sarcástica, dependiendo exclusivamente de la entonación empleada. Por ello, este apartado desarrolla, de forma diferenciada, las estructuras lingüísticas y los patrones de entonación asociados a cada una de las actitudes más habituales en la comunicación profesional.



Antes de desarrollar cada una de estas ocho actitudes por separado, conviene señalar que todas ellas comparten un rasgo común y fundamental: en la comunicación oral, la actitud del hablante rara vez se transmite exclusivamente a través del contenido léxico de la frase, sino a través de la combinación entre ese contenido léxico y la entonación, el ritmo y la intensidad con que se pronuncia. Esto tiene una consecuencia práctica muy importante para el alumnado de este manual: memorizar las expresiones recogidas en las tablas siguientes es un paso necesario, pero no suficiente, para comunicar correctamente cada actitud; es igualmente importante practicar, siempre que sea posible mediante la escucha y repetición de audios reales, el patrón de entonación asociado a cada una de ellas, ya que una frase de sorpresa pronunciada con una entonación plana puede llegar a sonar como una simple confirmación, y viceversa.

1.3.1. Interés, sugerencias, consejos, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación.

Interés. Mostrar interés activo hacia lo que dice el interlocutor es una habilidad social fundamental en la asistencia a la dirección, ya que transmite atención y buena disposición. Se expresa mediante estructuras que invitan al interlocutor a ampliar la información, acompañadas de una entonación

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

ascendente y un tono de voz ligeramente más elevado de lo habitual, que refleja implicación en la conversación.

Expresión	Uso
That sounds interesting.	Mostrar interés general
Tell me more about that.	Pedir ampliación de la información
I'd love to hear more details.	Interés formal, en reuniones
Go on...	Animar a continuar, registro informal

Sugerencias. Las sugerencias permiten proponer una idea o curso de acción sin imponerlo, dejando espacio para que el interlocutor la valore. Se construyen habitualmente con estructuras interrogativas, pronunciadas con una entonación ascendente que suaviza la propuesta y la aleja de una orden directa.

Expresión	Uso
Why don't we...?	Sugerencia directa pero cordial
How about...? (+ gerundio)	Sugerencia informal
We could always...	Sugerencia que deja margen de elección
What if we...?	Sugerencia que plantea una hipótesis

Consejos. A diferencia de la sugerencia, el consejo suele implicar una recomendación más firme, basada en la experiencia o el conocimiento de quien habla. Se pronuncia con una entonación más descendente y segura, que transmite convicción.

Expresión	Uso
You should...	Consejo directo
I'd recommend...	Consejo formal
If I were you, I would...	Consejo con implicación personal
It might be a good idea to...	Consejo suavizado

Opiniones. Expresar una opinión propia, especialmente en reuniones y negociaciones, requiere estructuras que dejen claro que se trata de un punto de vista personal y no de un hecho objetivo, evitando así un tono excesivamente categórico que pueda resultar poco diplomático.

Expresión	Uso
In my opinion...	Registro neutro/formal
I think that...	Registro general
As far as I'm concerned...	Registro formal, opinión personal marcada
It seems to me that...	Opinión matizada, menos categórica

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Sorpresa. La sorpresa se expresa mediante exclamaciones breves, acompañadas siempre de una entonación marcadamente ascendente y, con frecuencia, de un alargamiento vocálico que refuerza el efecto expresivo (*Really?* pronunciado con la vocal alargada, por ejemplo).

Expresión	Uso
Really?	Sorpresa general
I had no idea!	Sorpresa ante información desconocida
You're kidding!	Sorpresa informal
That's surprising.	Sorpresa en registro formal

Negación. Negar una información o una petición de forma cortés es una habilidad especialmente delicada en el entorno profesional, ya que debe hacerse sin resultar brusco. Estas estructuras suelen combinarse con una entonación más suave y pausada de lo habitual, precisamente para atenuar el efecto negativo del mensaje.

Expresión	Uso
I'm afraid not.	Negación cortés
That's not quite right.	Corrección suave
Unfortunately, that won't be possible.	Negación formal
I don't think that's the case.	Negación matizada

Confirmación. Confirmar una información se realiza con una entonación descendente y firme, que transmite seguridad y cierra el punto tratado sin dejar lugar a dudas.

Expresión	Uso
Absolutely.	Confirmación enfática
That's correct.	Confirmación neutra/formal
Exactly.	Confirmación con acuerdo total
Yes, that's right.	Confirmación general

Indignación. Por último, la indignación es la actitud que requiere un manejo más cuidadoso en el entorno profesional, ya que debe expresarse con firmeza, pero sin perder la compostura ni la corrección. Se pronuncia con una entonación marcada y un ritmo más lento de lo habitual, que subraya la seriedad del mensaje, evitando siempre recurrir a un vocabulario grosero o excesivamente coloquial.

Expresión	Uso
I really can't accept this.	Indignación firme pero formal
This is simply not acceptable.	Indignación en registro muy formal
I must say I'm quite disappointed.	Indignación contenida
Frankly, this is unacceptable.	Indignación directa

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Conviene, por último, señalar la importancia de calibrar correctamente el grado de intensidad de cada una de estas ocho actitudes en función del contexto profesional en el que se produce la interacción. Mostrar demasiado poco interés puede transmitir desidia o desinterés hacia el interlocutor; mostrar una sorpresa excesivamente intensa ante una información que, en realidad, no debería sorprender a un profesional experimentado, puede transmitir una imagen de inexperiencia; y expresar indignación por encima del grado que la situación realmente merece puede resultar contraproducente y deteriorar la relación comercial de forma innecesaria. Por ello, el dominio de estas ocho actitudes no consiste únicamente en saber qué expresión emplear para cada una de ellas, sino en desarrollar el criterio necesario para dosificar correctamente su intensidad, un aspecto que se retomará con detalle en el epígrafe dedicado a la negociación, más adelante en esta misma unidad formativa.

Actividad 48. Indica qué actitud (interés, sugerencia, consejo, opinión, sorpresa, negación, confirmación o indignación) transmite cada una de las siguientes frases.

1. "Why don't we reschedule the meeting for next week?"
2. "I really can't accept this kind of delay again."
3. "Really? I had no idea the order was that large."
4. "If I were you, I would contact the supplier directly."
5. "I'm afraid that won't be possible this month."
6. "Absolutely, that's exactly what we agreed."

Actividad 49. Redacta en inglés una breve respuesta para cada una de las siguientes situaciones, empleando la actitud indicada entre paréntesis.

1. Un cliente propone adelantar la fecha de una reunión. (interés)
2. Un compañero comete el mismo error por tercera vez. (indignación contenida)
3. Un proveedor pregunta si puede confirmar un pedido. (confirmación)

LISTENING 7

Contexto: Mr. Sanders comenta con Ms. Cole una propuesta de cambio en las condiciones de un contrato, mostrando distintas actitudes a lo largo de la conversación.

Actividad 50. Escucha el diálogo y responde a las siguientes preguntas.

1. What attitude does Mr. Sanders show when he first hears the proposal?
2. What expression does Ms. Cole use to give her opinion?
3. What does Ms. Cole suggest at the end of the conversation?
4. Does Mr. Sanders confirm or reject the suggestion?

1.4. Atención telefónica fluida ante situaciones habituales y conflictivas



La atención telefónica constituye una de las tareas más frecuentes y, al mismo tiempo, más exigentes de la asistencia a la dirección, ya que debe resolverse con fluidez y sin apoyo visual ni gestual, tanto en situaciones habituales —concertar una cita, dar información general— como en situaciones conflictivas —una reclamación, un cambio de última hora, una incidencia con un pedido—. La ausencia de lenguaje corporal obliga a compensar con una dicción más

clara, una entonación más marcada y un uso más consciente de las fórmulas de cortesía, ya que cualquier ambigüedad puede generar un malentendido difícil de resolver sin contacto visual. A continuación, se detallan los distintos aspectos que conviene dominar en este ámbito.

Conviene, antes de desarrollar cada uno de estos aspectos, dedicar unas líneas a explicar por qué la atención telefónica se considera, dentro del conjunto de destrezas orales trabajadas en este epígrafe, una de las más exigentes desde el punto de vista comunicativo. En una conversación presencial, buena parte de la información se transmite a través de canales no verbales —expresión facial, gestos, postura corporal— que permiten al hablante ajustar su discurso en tiempo real en función de la reacción del interlocutor, y que permiten también al oyente comprender mejor un mensaje aunque no capte con precisión absoluta todas las palabras empleadas. En una llamada telefónica, todos estos canales desaparecen por completo, y la comunicación depende exclusivamente del canal auditivo: la claridad de la pronunciación, la organización del discurso y el uso preciso del vocabulario adquieren, por tanto, una importancia mucho mayor que en cualquier otra situación comunicativa trabajada hasta ahora en este manual. Además, la persona que atiende una llamada no dispone, a diferencia de lo que ocurre en la correspondencia escrita que se estudiará en la tercera unidad formativa, de tiempo para pensar con calma su respuesta ni de la posibilidad de corregir lo ya dicho, lo que exige un dominio especialmente ágil de las estructuras y fórmulas propias de este canal.

1.4.1. Estructuras y fórmulas necesarias.

Toda llamada telefónica profesional sigue una estructura reconocible, dividida en varias fases: identificación de la empresa y de quien llama, exposición del motivo de la llamada, resolución del asunto y despedida. Conocer las fórmulas propias de cada fase permite gestionar la llamada con seguridad, incluso cuando el motivo concreto resulta imprevisto.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Fase de apertura (identificación):

Función	Fórmula
Responder identificando la empresa	Whitmore & Blackwell International, good morning, how can I help you?
Identificarse al llamar	Good morning, this is Rachel Cole from Whitmore & Blackwell International.
Preguntar por un interlocutor	Could I speak to Mr. Whitmore, please?
Informar de que se pasa la llamada	I'll put you through. / Just a moment, please.
Informar de que el interlocutor no está disponible	I'm afraid he's not available at the moment.

Fase de exposición del motivo:

Función	Fórmula
Explicar el motivo de la llamada	I'm calling about... / I'm calling regarding...
Pedir información	I was wondering if you could tell me...
Confirmar que se ha entendido	So, if I understand correctly...

Conviene añadir a estas dos fases ya presentadas una tercera fórmula especialmente útil en la fase de apertura, para las situaciones en que quien llama debe dejar un mensaje porque el destinatario no está disponible: *Could I leave a message for him/her?* o *Could you ask him/her to call me back?*, seguidas habitualmente de la fórmula *I'll spell my name, if that helps: R-A-C-H-E-L...*, especialmente útil cuando se trata de un nombre que puede resultar difícil de entender o de escribir correctamente para el interlocutor, algo bastante habitual en comunicaciones telefónicas internacionales entre hablantes de distintas lenguas maternas.

Actividad 51. Ordena las siguientes intervenciones para formar una llamada telefónica coherente entre Ms. Cole y un proveedor.

- a) I'm calling regarding the invoice for our last order.
- b) Whitmore & Blackwell International, good morning, how can I help you?
- c) Good morning, this is Mark Ellis from Ellis & Partners.
- d) Of course, let me check that for you.

1.4.2. Convenciones y pautas de cortesía

Al igual que en la comunicación presencial, la atención telefónica exige respetar unas convenciones de cortesía propias del canal. Dado que el interlocutor no puede ver gestos de asentimiento ni expresiones faciales, resulta especialmente importante confirmar la comprensión de forma verbal y frecuente, mediante expresiones breves como *I see*, *Right*, *OK*, *I understand* o *Sure*, que en una conversación presencial se transmitirían mediante un simple gesto. Del mismo modo, conviene evitar los silencios prolongados mientras se busca información, sustituyéndolos por frases que informen al interlocutor de lo que se está haciendo, como *Just a moment*, *I'm checking that for you* o *Bear with me one second, please*, ya que un silencio sin explicación puede generar la sensación de que la llamada se ha cortado.



Estas expresiones breves de confirmación auditiva, conocidas técnicamente como *backchannelling*, cumplen en la comunicación telefónica la misma función que un gesto de asentimiento con la cabeza cumpliría en una conversación presencial: informan al interlocutor de que el mensaje se está recibiendo correctamente, sin necesidad de interrumpir su discurso para comprobarlo. La ausencia total de este tipo de señales durante una llamada telefónica —permanecer completamente en silencio mientras el interlocutor habla— puede generar en este último la sensación de que la llamada se ha cortado o de que nadie le está escuchando, incluso cuando en realidad se está prestando toda la atención al mensaje. Por este motivo, conviene que el alumnado incorpore de forma consciente estas breves señales de escucha activa a lo largo de toda conversación telefónica, sin necesidad de esperar a que se produzca una pausa larga para emplearlas.

Actividad 52. Indica qué expresión emplearías por teléfono en cada una de las siguientes situaciones: necesitas unos segundos para buscar un dato; quieres mostrar que sigues la conversación sin interrumpir; quieres comprobar que has entendido bien lo que te acaban de decir.

1.4.3. Concertar, posponer o anular citas.

Una parte importante de las llamadas gestionadas por la asistencia a la dirección tiene como finalidad concertar, posponer o anular citas, tres gestiones que, aunque relacionadas, requieren estructuras ligeramente distintas.



Concertar una cita:

Expresión

Would Tuesday at 10 suit you?

Shall we say next Monday at 3 p.m.?

I'd like to arrange a meeting for sometime next week.

Does that time work for you?

Posponer una cita:

Expresión

I'm afraid we need to postpone the meeting.

Would it be possible to move it to a later date?

Something has come up, so we may need to reschedule.

Anular una cita:

Expresión

I'm calling to cancel our appointment.

Unfortunately, we won't be able to make it on Thursday.

I'm afraid I have to cancel, something urgent has come up.

Conviene señalar que estas tres gestiones —concertar, posponer y anular— no solo requieren estructuras lingüísticas distintas, sino también estrategias comunicativas ligeramente diferentes en cuanto al orden en que conviene presentar la información. Al concertar una cita, resulta natural comenzar directamente proponiendo una fecha u hora concreta, ya que se trata de una gestión neutra que no requiere ninguna justificación previa. Al posponer o anular una cita, en cambio, conviene primero preparar al interlocutor para la noticia —mediante expresiones como *I'm afraid* o *Unfortunately*, ya estudiadas en el apartado dedicado a la negación—, antes de comunicar el cambio en sí, y ofrecer siempre, si es posible, una alternativa concreta en el mismo momento, en lugar de dejar la cuestión completamente abierta, ya que ello facilita mucho la gestión de la incidencia por parte de ambas partes.

Actividad 53. Redacta en inglés las frases que utilizarías por teléfono en las siguientes situaciones: concertar una cita para el jueves siguiente a las 11; posponer una reunión ya concertada debido a un imprevisto; anular una cita disculpándote por las molestias.



1.4.4. Despedidas

Cerrar una llamada telefónica de forma correcta es tan importante como iniciarla, ya que es la última impresión que se lleva el interlocutor de la conversación. La despedida telefónica suele incluir un resumen breve de lo acordado, un agradecimiento y una fórmula de cierre.

Función	Fórmula
Resumir lo acordado	So, just to confirm, we've arranged...
Agradecer la llamada	Thank you for calling.
Anunciar un siguiente paso	I'll email you the details shortly.
Cerrar formalmente	Goodbye, and have a nice day.
Cerrar de forma más cercana	Thanks again, speak soon.

Este resumen previo a la despedida —introducido habitualmente con la fórmula *So, just to confirm...*— cumple una función especialmente importante en la comunicación telefónica: al no existir constancia escrita inmediata de lo hablado, como sí ocurre en la correspondencia que se estudiará en la tercera unidad formativa, resulta imprescindible dejar constancia oral clara de los acuerdos alcanzados antes de finalizar la llamada, de manera que ambas partes compartan exactamente la misma comprensión de lo acordado. Omitir este paso es una de las causas más frecuentes de malentendidos posteriores en la gestión telefónica profesional, por lo que conviene convertirlo en un hábito sistemático antes de cualquier fórmula de despedida.

Actividad 54. Redacta en inglés una despedida telefónica completa (2-3 líneas) tras confirmar una reunión con un cliente para el próximo lunes.

1.4.5. Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.

Por último, la atención telefónica exige adaptar el registro y el tono al interlocutor concreto —no es lo mismo hablar con un cliente habitual y de confianza que con un proveedor nuevo, o con la propia dirección de la empresa—, así como saber expresar disculpas, intenciones y preferencias de forma clara y natural, sin que ello ralentice la gestión de la llamada.

Adaptación al interlocutor. Con un cliente habitual, resulta natural incluir un breve *small talk* antes de entrar en materia (*How have you been? / How's everything going?*); con un interlocutor nuevo o desconocido, en cambio, conviene ser más directo y formal desde el principio, entrando antes en el motivo de la llamada.

Expresión de disculpas. Cuando la llamada tiene por objeto comunicar un problema —un retraso, un error, una incidencia—, es fundamental abrir la conversación con una disculpa clara: *I do apologise for the inconvenience, I'm sorry to have to tell you this, but...*

Expresión de intenciones y preferencias. Por último, expresar con claridad la propia intención o preferencia evita malentendidos y agiliza la conversación: *I'd prefer to confirm this by email, if that's alright, What I'd like to do is..., My intention is to have this resolved by Friday.*

Un aspecto especialmente relevante de esta adaptación al interlocutor es la capacidad de detectar, ya desde los primeros segundos de la llamada, señales que indiquen el grado de familiaridad que existe —o no existe todavía— con la persona al otro lado del teléfono, y ajustar el propio registro en consecuencia a lo largo de toda la conversación. Si el interlocutor se identifica de forma muy formal y emplea un registro cuidado, resulta apropiado mantener ese mismo nivel de formalidad; si, por el contrario, el interlocutor —especialmente si se trata de alguien con quien ya existe relación previa, como Mr. Sanders— emplea un tono más relajado desde el principio, la persona encargada de la atención telefónica puede permitirse, sin perder profesionalidad, adoptar un registro

ligeramente menos formal, en línea con lo ya estudiado en el apartado dedicado a las fórmulas formales e informales de este mismo epígrafe.

Actividad 55. Redacta en inglés un breve fragmento de llamada telefónica (3-4 líneas) en el que adaptes tu forma de hablar a un cliente habitual con el que existe cierta confianza, incluyendo una expresión de preferencia.

LISTENING 8

Contexto: Ms. Cole atiende una llamada telefónica de un cliente que desea concertar una cita, en una situación habitual y sin incidencias.

Actividad 56. Escucha el diálogo y responde a las siguientes preguntas.

1. What day does Ms. Cole first suggest?
2. Why doesn't that day work for the client?
3. What expression does Ms. Cole use to confirm the final arrangement before saying goodbye?

LISTENING 9

Contexto: Ms. Cole recibe una llamada de un proveedor para comunicar un retraso en una entrega, una situación de carácter más conflictivo que exige disculpas y un tono más cuidadoso.

Actividad 57. Escucha el diálogo y responde a las siguientes preguntas.

1. What is the reason for the call?
2. How long will the delay be?
3. What expression does the supplier use to apologise?
4. What does Ms. Cole say to close the call?

Actividad 58. Redacta en inglés una breve nota interna de Ms. Cole para Mr. Whitmore, informando del retraso comunicado por el proveedor.

1.5. Recepción y atención a los visitantes.

La recepción y atención a los visitantes constituye una de las funciones más visibles de la asistencia a la dirección, ya que de ella depende en buena medida la primera impresión que un cliente, proveedor o interlocutor institucional se lleva de la empresa. A diferencia de la atención telefónica, en este caso sí se dispone de apoyo visual y gestual, lo que permite —y exige— cuidar aspectos adicionales como la actitud corporal, la expresión facial y la gestión del espacio, además del propio lenguaje verbal. Este apartado desarrolla, de forma diferenciada, las fórmulas de cortesía propias de la recepción de visitantes y las estrategias para gestionar los tiempos de espera de forma agradable.



Conviene subrayar, antes de entrar en el detalle de cada apartado, que la recepción de visitantes es, de todas las situaciones comunicativas trabajadas en esta unidad formativa, aquella en la que la coherencia entre el lenguaje verbal y el no verbal resulta más determinante para la impresión final que se lleva el interlocutor. Un saludo verbalmente correcto pero acompañado de una actitud corporal distraída o poco receptiva puede transmitir una sensación de frialdad que ninguna fórmula de cortesía, por bien elegida que esté, logrará compensar. Por este motivo, aunque el contenido de este apartado se centra necesariamente en los recursos lingüísticos disponibles, conviene recordar que estos deben ir siempre acompañados de una actitud corporal abierta, contacto visual apropiado y una expresión facial acogedora, elementos que, aunque no puedan "enseñarse" en un manual de contenidos lingüísticos, son tan importantes como las propias palabras empleadas.

1.5.1. Fórmulas y pautas establecidas de cortesía.

Recibir a un visitante requiere el uso de un conjunto de fórmulas de cortesía que, aunque ya se introdujeron de forma general en la unidad formativa anterior de este manual, conviene retomar aquí aplicadas específicamente al momento de la recepción, con mayor riqueza expresiva y capacidad de adaptación a distintos perfiles de visitante.

Recepción inicial. El primer contacto con el visitante debe transmitir cordialidad y disposición, combinando el saludo con una breve confirmación de la identidad del visitante y el motivo de su visita: *Good morning, welcome to Whitmore & Blackwell International. You must be Mr. Harris — we've been expecting you.*

Ofrecimientos. Es habitual, tras el saludo inicial, realizar una serie de ofrecimientos protocolarios: recoger el abrigo, ofrecer asiento, ofrecer una bebida. Estos ofrecimientos deben formularse siempre como preguntas, nunca como afirmaciones, para dejar al visitante la libertad de aceptar o declinar: *Can I take your coat? / Would you like to take a seat? / Can I get you something to drink — tea, coffee, water?*

Acompañamiento. Cuando es necesario acompañar al visitante hasta una sala de reuniones u otra dependencia, conviene emplear fórmulas que indiquen con claridad el camino a seguir, manteniendo siempre un tono amable: *Please, come this way. / If you'd like to follow me, the meeting room is just down the hall. / Mind the step, please.*

Adaptación al perfil del visitante. No todos los visitantes requieren el mismo nivel de formalidad: un cliente habitual, con quien ya existe una relación de confianza, puede recibirse con un tono más cercano y algo de *small talk* personal (*It's lovely to see you again, how was your flight?*), mientras que un visitante institucional o de primer contacto debe recibirse con un registro más formal y protocolario (*It's an honour to welcome you to our offices.*).

Conviene añadir a estas cuatro fases ya presentadas una consideración adicional relacionada con la gestión de visitantes múltiples, una situación bastante habitual en el contexto de Whitmore & Blackwell International cuando acude a las oficinas una delegación completa de otra empresa, en lugar de un único interlocutor. En estos casos, resulta especialmente importante identificar con claridad, ya desde el primer momento, quién es la persona de mayor rango dentro del grupo — habitualmente mediante una breve pregunta como *And who do I have the pleasure of welcoming today?* si no se dispone de esta información previamente—, y dirigir hacia ella, sin excluir al resto, los ofrecimientos protocolarios iniciales, respetando así las convenciones de protocolo que ya se estudiaron en la primera unidad formativa de este manual en relación con el orden de intervención según la jerarquía de los interlocutores.

Actividad 59. Redacta en inglés las frases que emplearías para recibir a un visitante en las siguientes fases: saludo inicial confirmando su identidad; ofrecimiento de una bebida; acompañamiento hasta la sala de reuniones.

1.5.2. Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos u otros.

En numerosas ocasiones, el visitante debe esperar un tiempo antes de que comience la reunión, conferencia, cena o evento para el que ha sido convocado, ya sea porque la persona con la que tiene la cita está finalizando un compromiso anterior o por cualquier otra circunstancia imprevista. Gestionar esta espera de forma amena forma parte de las habilidades sociales propias de la asistencia a la dirección, y de ella depende que el visitante perciba el contratiempo como algo natural y bien gestionado, en lugar de como una muestra de desorganización.



Informar con claridad sobre el tiempo de espera. El primer paso para gestionar una espera de forma adecuada es informar al visitante, de manera clara y honesta, sobre cuánto tiempo deberá esperar, evitando dejarlo sin información: *I'm afraid Mr. Whitmore's previous meeting is running a little late, so there will be a short wait, around fifteen minutes.* Ocultar o minimizar el tiempo de espera real suele generar más incomodidad que comunicarlo con transparencia desde el principio.

Ofrecer alternativas durante la espera. Además de una bebida, pueden ofrecerse otros elementos que hagan más llevadera la espera, especialmente si esta se prolonga: acceso a wifi, prensa o revistas, o la posibilidad de realizar alguna gestión mientras tanto: *Would you like the wifi password while you wait? / Please, feel free to make any calls you need.*

Mantener una conversación breve de cortesía (small talk). Como ya se trabajó en la unidad formativa anterior, el *small talk* cumple aquí una función especialmente útil, ya que ayuda a que el tiempo de espera resulte menos tedioso y refuerza la cercanía con el visitante: comentarios sobre el trayecto, el tiempo o cuestiones generales del sector resultan siempre apropiados en este contexto.

Actualizar al visitante si la espera se prolonga. Si el tiempo de espera inicialmente comunicado se alarga, es importante volver a informar al visitante, en lugar de dejar que la incertidumbre se instale: *I do apologise, it seems it will be a few more minutes. Thank you so much for your patience.*

Un principio general que subyace a los cuatro puntos anteriores, y que merece destacarse de forma explícita, es que la gestión de una espera se percibe de forma mucho más negativa cuando el visitante siente que ha perdido el control sobre la situación —que no sabe cuánto tiempo va a esperar ni si alguien es consciente de su presencia— que cuando la propia espera, objetivamente, se prolonga. Por ello, la estrategia comunicativa más eficaz no consiste tanto en intentar acortar la percepción subjetiva del tiempo mediante distracciones, sino en devolver constantemente al visitante esa sensación de control mediante información clara, honesta y actualizada, tal y como reflejan las cuatro pautas desarrolladas en este apartado.

Actividad 60. Redacta en inglés un breve diálogo (5-6 líneas) en el que Ms. Cole gestiona la espera de un visitante cuya reunión se ha retrasado veinte minutos, incluyendo un ofrecimiento, una breve conversación de cortesía y una actualización sobre el tiempo de espera.

LISTENING 10

Contexto: Ms. Cole recibe a una visitante, Ms. Parker, cuya reunión con Mr. Whitmore se ha retrasado.

Actividad 61. Escucha el diálogo y marca si las siguientes afirmaciones son verdaderas (V) o falsas (F).

1. Ms. Cole confirms the reason for Ms. Parker's visit before mentioning the delay. ____
2. The wait is expected to be around thirty minutes. ____
3. Ms. Cole offers to take Ms. Parker's coat. ____
4. Ms. Cole makes small talk about Ms. Parker's journey. ____

Actividad 62. Redacta, en inglés, una breve nota interna para Mr. Whitmore, informándole de que Ms. Parker ha llegado y está esperando en recepción.

1.6. Organización de eventos diversos: recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.

La organización de eventos diversos —desde una comida de trabajo hasta un acto institucional de mayor envergadura, como la presentación de un producto o una celebración corporativa— constituye una de las tareas más completas de la asistencia a la dirección, ya que exige coordinar simultáneamente aspectos muy distintos: la fecha y el lugar, la lista de invitados, el catering, el material técnico necesario y la comunicación con todas las partes implicadas. La persona encargada de la asistencia a la dirección suele actuar como punto de coordinación central de este tipo de eventos, por lo que debe ser capaz de comunicarse con proveedores externos, invitados y compañeros de la empresa en inglés cuando el evento tiene carácter internacional, empleando tanto recursos orales como escritos.



Conviene señalar que la organización de un evento corporativo, a diferencia de la mayoría de situaciones comunicativas trabajadas hasta ahora en este epígrafe, no se resuelve mediante una única conversación o llamada telefónica, sino que se despliega a lo largo de un periodo de tiempo prolongado y requiere múltiples interacciones con interlocutores muy distintos: proveedores de catering, responsables del lugar de celebración, compañeros de otros departamentos y, finalmente, los propios invitados. Esta naturaleza extendida y multifacética de la tarea exige que la persona encargada de la asistencia a la dirección mantenga un registro coherente a lo largo de todo el proceso, adaptando el tono a cada interlocutor concreto sin perder de vista el conjunto de la organización, y coordinando de forma eficaz información que procede de fuentes muy diversas.

1.6.1. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.

Recursos para la planificación. Antes de comunicar cualquier detalle a los invitados, es necesario definir con precisión los distintos elementos del evento. El vocabulario y las estructuras empleadas en esta fase de planificación suelen tener un carácter más técnico y organizativo:

Español	English
Organizar un evento	To organise / To arrange an event
Fecha límite	Deadline
Presupuesto del evento	Event budget
Lista de invitados	Guest list
Ponente / orador	Speaker
Maestro de ceremonias	Master of ceremonies (MC)

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Estructuras lingüísticas para coordinar la organización:

Función	Estructura
Proponer una fecha	How about holding the event on...?
Consultar disponibilidad	Is the venue available on...?
Confirmar un detalle	Could you confirm the number of guests?
Solicitar un presupuesto	Could you send us a quote for catering for 40 people?
Coordinar tareas con el equipo	I'll take care of the invitations, could you handle the venue?

Recursos para la comunicación con los invitados. Una vez definidos los aspectos organizativos, es necesario comunicar la información a los invitados mediante una invitación formal, así como gestionar la confirmación de asistencia.

Español	English
Catering	Catering
Confirmar asistencia	To RSVP / To confirm attendance
Sala de eventos	Event venue
Material audiovisual	Audiovisual equipment
Aforo	Capacity
Cóctel de bienvenida	Welcome drinks

RSVP. Conviene detenerse en la expresión *RSVP*, muy habitual en las invitaciones formales en inglés, procedente del francés *répondez s'il vous plaît* ("responda, por favor"). Se utiliza para solicitar confirmación de asistencia, normalmente acompañada de una fecha límite: *RSVP by 10 June*.

Además del vocabulario y las estructuras ya presentadas, conviene que la persona encargada de la organización de un evento domine también las fórmulas necesarias para el seguimiento posterior a la confirmación inicial, una fase que con frecuencia se pasa por alto pero que resulta igualmente importante: hacer un seguimiento de quienes no han respondido a tiempo (*We noticed we haven't received your RSVP yet — could you confirm your attendance at your earliest convenience?*), gestionar cambios de última hora en el número de asistentes (*I'm afraid two guests will no longer be able to attend*), o coordinar el día del propio evento con el personal de sala o de catering mediante instrucciones claras y breves (*Could you make sure the drinks are ready by six?*). Todas estas situaciones, aunque no se hayan detallado en tablas específicas, se resuelven aplicando los mismos recursos de fluidez, cortesía y adaptación al registro ya trabajados a lo largo de todo este epígrafe.

Actividad 63. Completa las siguientes frases con el vocabulario o la estructura adecuada de los estudiados en este apartado.

1. Could you send us a _____ for catering for 40 people? (presupuesto)
2. Please _____ your attendance before 10 June. (confirmar)
3. The _____ has a capacity of 100 people. (sala de eventos)

Actividad 64. Redacta en inglés un breve correo electrónico invitando a un grupo de clientes a un evento de presentación de nuevos servicios de Whitmore & Blackwell International, incluyendo fecha, lugar, hora del cóctel de bienvenida y solicitud de confirmación de asistencia (RSVP) con fecha límite.

LISTENING 11

Contexto: Ms. Cole coordina con un compañero, Mr. Evans, los últimos detalles de un evento corporativo que se celebrará la semana siguiente.

Actividad 65. Escucha el diálogo y responde a las siguientes preguntas.

1. How many guests are currently on the list?
2. What task does Ms. Cole take responsibility for?
3. What does Mr. Evans ask Ms. Cole to check about the venue?
4. When will Ms. Cole send an update?

1.7. Reuniones.

Las reuniones constituyen uno de los contextos comunicativos más habituales y completos en el trabajo de asistencia a la dirección, ya que en ellas confluyen buena parte de las destrezas orales trabajadas a lo largo de este epígrafe: la fluidez, la argumentación estructurada, las pautas de cortesía y la capacidad de adaptar el registro a distintos interlocutores. Este apartado desarrolla, de forma diferenciada, los seis aspectos más habituales en la gestión oral de reuniones.



Conviene señalar, antes de desarrollar cada uno de estos seis aspectos, que una reunión bien gestionada desde el punto de vista comunicativo no es simplemente aquella en la que cada participante conoce el vocabulario y las estructuras necesarias para intervenir, sino aquella en la que existe una persona —con frecuencia, precisamente, quien ejerce funciones de asistencia a la dirección— capaz de aplicar de forma coordinada todos los recursos que se han ido presentando a lo largo de este epígrafe: justificar imprevistos, mantener la fluidez del propio discurso, facilitar la comprensión mutua entre interlocutores de distintos idiomas cuando sea necesario, situar a los