

ADGD162PO

Inglés empresarial

- TEMA 1.** EL LENGUAJE EMPRESARIAL
- TEMA 2.** ESTRUCTURA DE UNA EMPRESA
- TEMA 3.** EN NUESTRA EMPRESA
- TEMA 4.** LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
- TEMA 5.** LA CORRESPONDENCIA ESCRITA
- TEMA 6.** LOS VIAJES
- TEMA 7.** ERRORES FRECUENTES O *FALSE FRIENDS*

OBJETIVOS

- Adquirir las capacidades necesarias para resolver de forma correcta y fluida situaciones propias del ámbito de la empresa en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por la actividad empresarial.



TEMA 1

El lenguaje empresarial

- ▶ Registros del lenguaje
- ▶ Uso de diferentes registros para las relaciones: empresa–empresa, empresa–cliente, empresa–proveedor
- ▶ Uso de diferentes registros para las siguientes áreas de negocio: formar sociedades, fusiones, uniones temporales de empresa, acordar entregas, formas de pago, establecer plazos
- ▶ Desarrollar áreas de negocio y otros. Gramática y vocabulario relacionado con cada situación empresarial

INTRODUCCIÓN

En este tema nos centramos en delimitar lo que se conoce como lenguaje empresarial, entendiéndolo como un tipo de lenguaje formal utilizado en el ámbito de los negocios. Nos ocuparemos, sobre todo, de explicar y diferenciar los diferentes registros utilizados en la comunicación oral en inglés, pero que pueden extrapolarse a la comunicación escrita en las diferentes relaciones empresariales y áreas de negocio.

1. REGISTROS DEL LENGUAJE

En la lengua inglesa, tanto en lenguaje hablado como escrito hay tres registros diferentes: el formal, el semiformal y el informal, que además pueden denominarse categorías en las que englobar diferentes estilos:

- El lenguaje formal es el utilizado para acciones o documentos legales u oficiales.

OBJETIVOS:

- Saber qué es el lenguaje empresarial y lo que lo caracteriza para ser diferente a otros tipos de lenguaje
- Conocer los registros lingüísticos que existen y cuáles son aplicables al ámbito empresarial
- Distinguir cuáles son las relaciones empresariales y las áreas de negocio más importantes
- Aprender vocabulario y gramática específica para el lenguaje empresarial

DEFINICIÓN

Slang: palabras o expresiones en inglés que tienen su origen en la forma de hablar de los barrios marginados. Son expresiones que, con el uso de metáforas, ironías o comparaciones, enriquecen la expresión hablada. Por ejemplo: *Wanna* en lugar de *Want* (querer).

- El semiformal para el ámbito profesional.
- El informal para el lenguaje amistoso. Aquí habría un escalón más abajo, que en inglés se denomina *slang*, y que es el lenguaje vulgar.

Podemos considerar que el lenguaje empresarial es un tipo de inglés profesional y, por lo tanto, debemos utilizar el registro formal en la mayoría de las relaciones empresariales, evitando el uso de lenguaje amistoso o argot y, por supuesto, del *slang*. La comunicación oral deberá ser concisa, precisa y eficaz y utilizar las expresiones o terminología adecuadas, que se deberán encuadrar dentro del registro formal del que hablamos, pero mediante la utilización de estructuras sintácticas sencillas.

Este registro resulta necesario debido a que es el indicado para mantener una comunicación oral en entornos empresariales internacionales, ya que denota unas mínimas pautas de respeto, educación y saber estar.

1.1 Fórmulas del registro formal

En inglés existen tres fórmulas básicas de cortesía que se incluyen en la interacción oral casi de manera automática, como son *please* (por favor), *thank you* (gracias) y *you are welcome* (de nada). Además, también se engloba dentro del registro formal el uso del condicional y otras fórmulas como *could* en vez de *can* (podría en vez de puedo) y *would* en vez de *will*.

En el siguiente cuadro podemos ver una serie de fórmulas de registro formal que se pueden incluir en nuestro discurso, junto a las fórmulas informales que se deben evitar y su traducción:

| Fórmulas | | |
|---|---|--|
| Inglés formal | Inglés informal | Traducción |
| I would be ready | I'd be ready | Estaría dispuesto |
| We may/might send you the account details | We can/could send you the account details | Podríamos enviarle los datos de la cuenta |
| Shall we deal with this incident? | Will we deal with this incident? | ¿Qué le parece si solucionamos este incidente? |
| You would choose | You will choose | Elegiría |
| Would you be as kind as to...? | Can you...? | ¿Sería tan amable de...? |
| Could you please call me back? | Call me back | ¿Me podría llamar? |
| Would you mind...? | Do you mind...? | ¿Le importaría...? |

IMPORTANTE

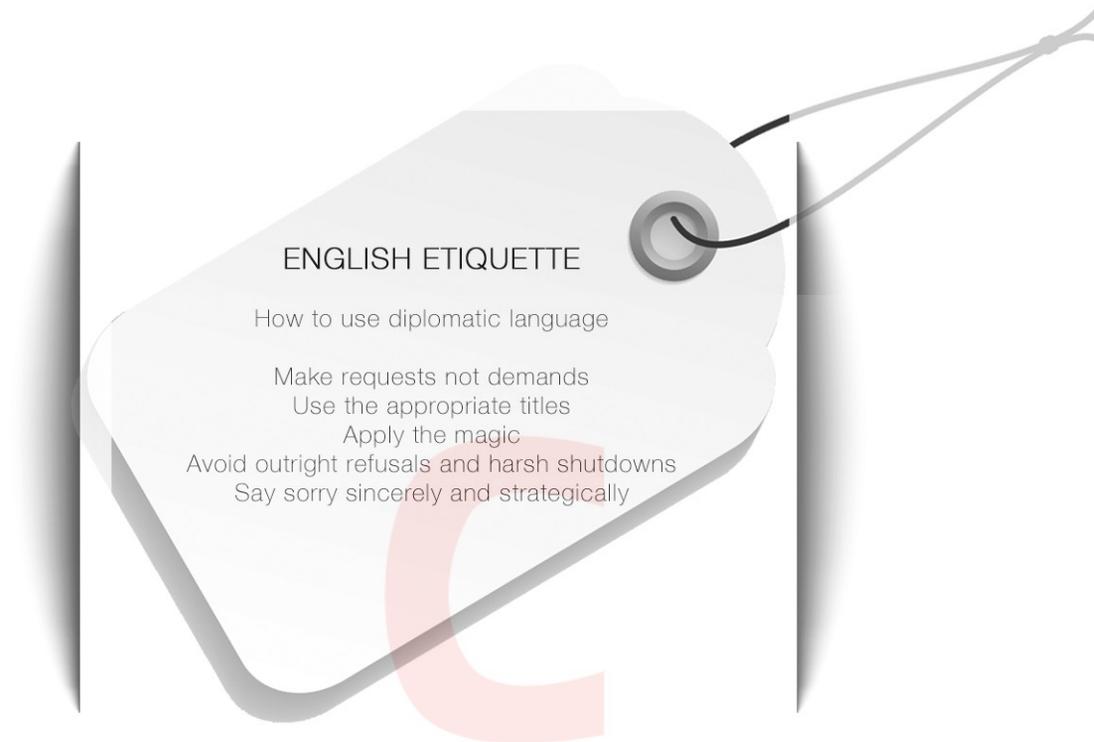
Se debe tener en cuenta que la forma *you* se utiliza en inglés tanto para el pronombre *tú* como para *usted*, es decir, tanto en el registro informal como formal, por eso es necesaria la utilización de otras fórmulas para indicar respeto. Se deben evitar, además, fórmulas informales como el uso del imperativo.

1.2 Saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabras

El registro formal del lenguaje comienza con la elección correcta del saludo con el que va a empezar la situación comunicativa. Hay algunas fórmulas que se utilizan indistintamente para los dos registros, como *Hello* (hola), *Good morning* (Buenos días), etc., pero hay otras preferibles para el lenguaje formal utilizadas para diferentes momentos o situaciones durante la conversación:

| Formal | Informal | Traducción |
|-------------------------------|---------------------------------------|---|
| How do you do? / How are you? | How are you going? / How is it going? | ¿Cómo está? / ¿Cómo estás? |
| Let me introduce you to | This is | Le presento a/Este es |
| Pleased to meet you | Nice to meet you | Encantado de conocerle / Es un placer conocerle |
| Goodbye! | Bye! | Adiós |
| Have a nice day! | See you later! | Que tenga un buen día / Hasta luego |
| Please, proceed | | Por favor, proceda |
| Turn to speak | | Turno de palabra |
| You are welcome | Not at all | De nada |
| I owe you, Thanks | Thanks | Gracias |
| I apologize | Sorry | Le pido disculpas / Lo siento |

Como último apunte, además, podemos decir que en el ámbito empresarial se utiliza conjuntamente con el registro formal lo que se denomina lenguaje diplomático y que reúne todas aquellas formas que se utilizan para mejorar las relaciones personales. Ser diplomático incluiría usar frases para suavizar nuestro discurso, sobre todo cuando debemos enfrentarnos a malas noticias o a una respuesta negativa de una empresa, cliente, proveedor, etc.



2. USO DE DIFERENTES REGISTROS PARA LAS RELACIONES: EMPRESA-EMPRESA, EMPRESA-CLIENTE, EMPRESA-PROVEEDOR

Como veíamos antes, para todas las relaciones incluidas en el marco empresarial debemos utilizar el lenguaje formal y diplomático. No conocemos normalmente a nuestro interlocutor y, aunque lo conozcamos, debemos utilizar ciertas formas de cortesía que le aporten formalidad y saber estar a nuestra empresa, ya sea para comunicarnos con otra empresa, con un cliente o con un proveedor y evitar así las formas informales.

La comunicación en una empresa, también conocida como *organizational communication* (organización organizacional), determina su éxito, ya que sería sinónimo de eficiencia, organización y coordinación. En este sentido, la comunicación empresarial debe basarse en un lenguaje claro,

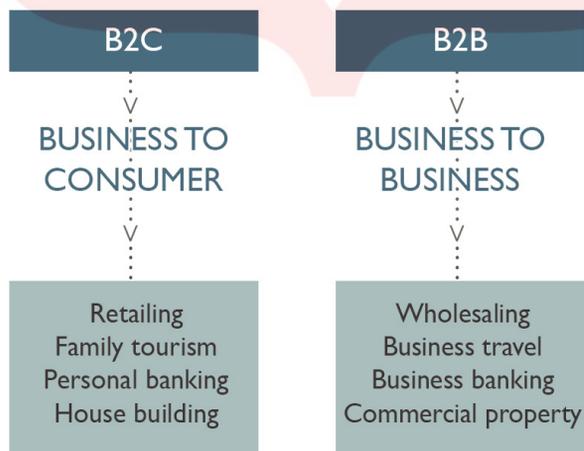
simple y comprensible para el receptor, además de ser precisa y no utilizar figuras retóricas ni información innecesaria. Podemos decir que la comunicación empresarial se puede clasificar en dos tipos:

- **Comunicación externa:** el mensaje se dirige hacia fuera de la empresa, es decir, hacia los consumidores, el público, etc. Para ello se utilizan medios como la televisión, la radio, internet, etc.
- **Comunicación interna:** el mensaje se dirige hacia el personal de la empresa. Se suele utilizar lenguaje formal si la comunicación va desde un nivel jerárquico superior a uno inferior o lenguaje informal si el mensaje circula entre los miembros de la empresa sin utilizar los canales establecidos por la misma. Se suele hacer en forma de órdenes, enseñanzas, sugerencias, reclamos, coordinación.

Además, debemos tener en cuenta que cuando la empresa se desenvuelve en dos o más lenguas, la precisión y la exactitud de la comunicación es aún más importante. Normalmente una de las lenguas es el inglés, que hoy día se ha convertido en un requisito en el mundo de los negocios para el éxito empresarial. Las empresas son más globales que locales y el conocimiento del idioma permitirá la comunicación, sobre todo, entre empresas de todo el mundo.

2.1 Empresa-empresa

Hay ocasiones en las que el cliente es otra empresa y debemos utilizar un registro especial. A este tipo de comunicación se le conoce con el término en inglés B2B, que no es otra cosa que *business to business*, es decir, las transacciones comerciales entre diferentes empresas, normalmente vía internet.



Dependiendo del tipo de socio, podremos utilizar un registro u otro, aunque siempre es preferible el uso de inglés formal.

2.2 Empresa-cliente

La comunicación y el trato, en el ámbito empresarial, con los clientes es muy importante para el correcto desarrollo de un negocio. Debido a que el cliente es lo importante, hay que plantear estrategias comunicativas para lograr darle un servicio de calidad y con éxito. Para mantener una buena relación con él, sin embargo, no debemos caer en el uso del registro informal, ya que este estilo no refleja la cortesía con la que, ante todo, debemos tratarle.



TOMA NOTA

Algunas frases imprescindibles en inglés para abordar nuestras transacciones con otra empresa son:

- *I'm looking forward to working together* (Espero que podamos trabajar juntos). Sería una mezcla de registro formal e informal.
- *Can we arrange a meeting? / Could we arrange a meeting?* (¿Podríamos acordar una reunión?).
- *All right, please send us the details of your offer* (De acuerdo, mándenlos los detalles de su oferta, por favor).
- *It's been a pleasure doing business with you!* (Ha sido un placer hacer negocios contigo / con usted).

TOMA NOTA

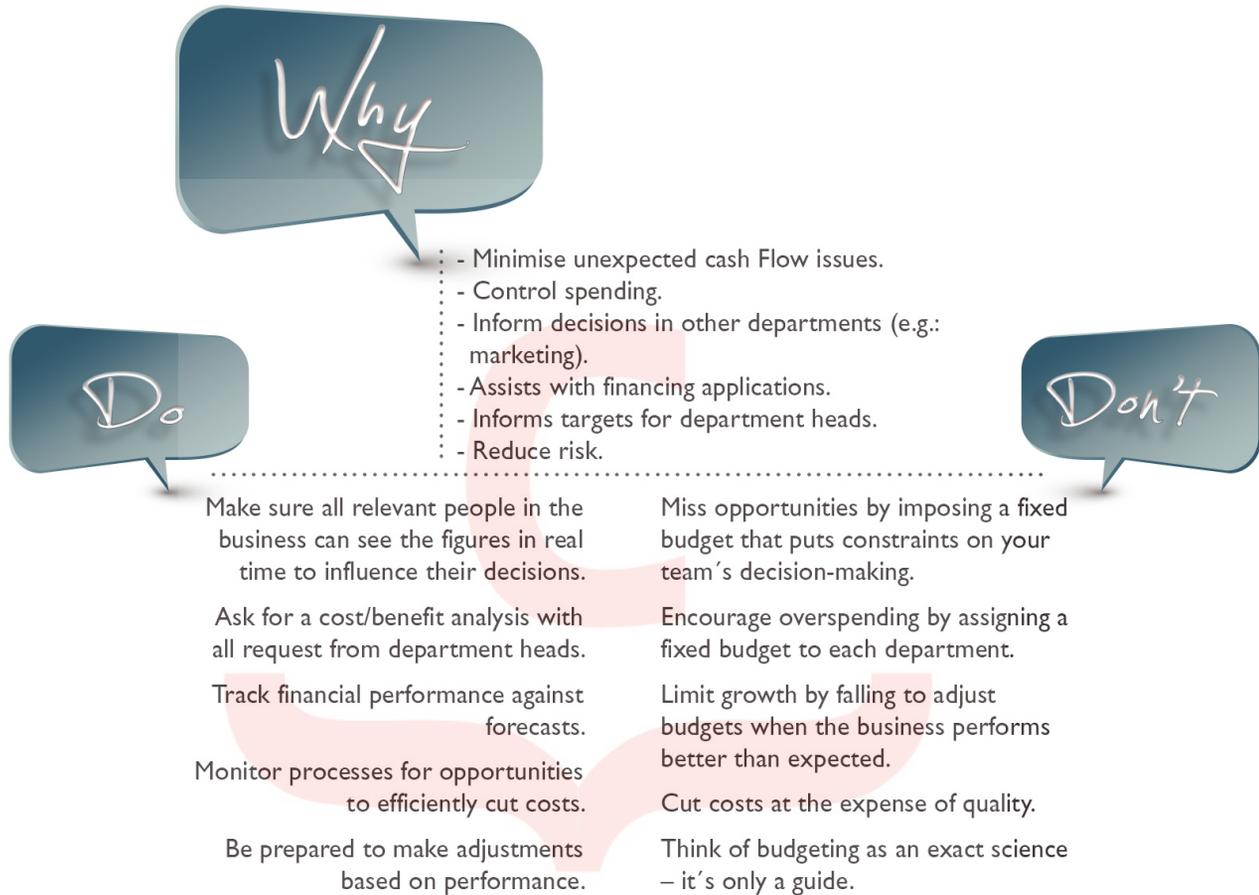
Podemos ver algunos ejemplos útiles para usar en la comunicación con nuestros clientes:

- La bienvenida: *Good morning, thanks for buying in... What is your pleasure today? / What could we do for you today? / How may we help you today?* (Buenos días, ¿en qué podemos servirle hoy?). Debido a que no se está utilizando la lengua materna, pueden surgir problemas durante la comunicación. Por ello, se puede pedir que se exprese de otra forma:
 - *I'm sorry but I don't understand you exactly* (Lo siento, pero no le he entendido exactamente).
 - *Could you repeat, please?* (¿Podría repetir, por favor?).
- Expresión de quejas: en muchas situaciones, los clientes se pueden poner en contacto con la empresa para expresar quejas. En este caso utilizaremos un lenguaje diplomático a través de palabras positivas como *definitely* (definitivamente), *absolutely* (absolutamente) o *certainly* (ciertamente):
 - *I completely understand your situation* (Entiendo perfectamente su situación).
 - *What can I do for you right now is...* (Lo que puedo hacer ahora mismo por usted es...).
 - *I would suggest / I recommend* (Le sugiero / recomiendo).
 - *To avoid a similar inconvenience in future I request you to...* (Para evitar inconvenientes similares en el futuro, le recomiendo...).

2.3. Empresa-proveedor

Cuando una empresa se pone en contacto con un proveedor extranjero deberá utilizar el lenguaje formal, al igual que en las otras situaciones empresariales. Normalmente, en el primer contacto con nuestro proveedor y una vez que hemos decidido contratar sus servicios, debemos tener

claro por qué es necesario y qué debemos tener en cuenta para saber cuál es nuestro presupuesto de cara a comunicarnos con él. Nos serán de utilidad los siguientes consejos:



Una vez tenemos claro nuestro presupuesto, debemos saber que hay diversas fórmulas para pedirlo al proveedor:

- *Ask for a quote* (Pedir un presupuesto).
- *Could you send me a quote for the services you provide?* (¿Puede enviarme un presupuesto por los servicios que ofrece?).
- *The budget of our company is limited* (El presupuesto de nuestra empresa es limitado).
- *We are considering the purchase of...* (Estamos considerando adquirir...).

- *We would be grateful if you would send us information on...* (Le agradeceríamos si pudiera enviarnos información sobre...).

Tras pedir el presupuesto, y una vez recibido y valorado, nos vendrá bien pedir más información sobre los métodos de pago, las condiciones, etc.:

- *Could you clarify one point for me?* (¿Podría aclararme...?).
- *Could you explain that in more detail?* (¿Podría explicarme esto más detalladamente?).
- *Is it possible to pay in instalments?* (¿Es posible pagar a plazos?).

Además, también puede llegar una situación en la que nos haga falta negociar, o lo que se conoce como regateo o *bargaining* en inglés:

- *How flexible could you be on that?* (¿Cómo de flexible puede ser en cuanto a...?).
- *We would be willing to..., provided that...* (Estaríamos dispuestos a..., en caso de que...).

Por último, quedaría confirmar el pedido y firmar el acuerdo entre la empresa y el proveedor.

IMPORTANTE

Para confirmar el pedido y firmar el acuerdo entre empresa y proveedor podríamos utilizar la siguiente fórmula tanto en inglés hablado como escrito:

In accordance with our verbal agreements, we are sending you a signed copy of the contract accepting your terms of payments. It has been a pleasure doing business with you and we look forward to cooperating with you again (Según nuestro acuerdo verbal, le remitimos una copia firmada del contrato aceptando sus términos de pago. Ha sido un placer trabajar con usted y esperamos volver a hacerlo nuevamente).