

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales

TEMA 1. Atención al cliente/
consumidor en inglés

TEMA 2. Aplicación de técnicas
de venta en inglés

TEMA 3. Comunicación
comercial escrita en inglés

OBJETIVOS

- Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.
- Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.
- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.





tema

1

Atención al cliente/ consumidor en inglés

1. TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA EN LAS RELACIONES COMERCIALES CON CLIENTES

La atención al cliente, *Customer Service* en inglés, es el apoyo (*support*) que se ofrece a los clientes tanto antes como después de la compra, y el uso de los productos o servicios adquiridos.

Mantener una buena relación comercial con el cliente es algo fundamental si queremos conservar a los consumidores de nuestros productos o servicios y permitir el crecimiento del negocio (*grow your business*). Debemos saber, además, que hoy en día hay diversas

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

OBJETIVOS:

- Aprender a utilizar terminología específica relacionada con la atención al cliente para diferentes relaciones comerciales en inglés.
- Aprender fórmulas básicas comunicativas para la atención al cliente, diferenciando además entre diferentes estilos.
- Conocer cómo lidiar con diferentes situaciones de reclamaciones de clientes.

formas de ofrecer este servicio y suele estar disponible por correo electrónico (e-mail), páginas web (websites), mensajes de texto (*text message*) o redes sociales (*social media*), además de las vías tradicionales como el teléfono (*telephoning*). Así que, de manera general, podemos conocer alguna terminología específica que nos podrá servir a la hora de establecer cualquier tipo de relación comercial con el cliente:

Face-to-Face Customer Service	Servicio al cliente en persona	Outsourcing	Subcontratación
Over-the-phone Customer Service	Servicio al cliente por teléfono	Call Center	Servicio telefónico de atención al cliente
Customer Service Training	Formación en servicio al cliente	Customer Loyalty	Fidelidad a una marca
Automated Customer Service	Servicio al cliente automatizado	Sales Department	Departamento de ventas
General Customer Service	Servicio al cliente general	Customer Base	Clientela
Technical Support	Soporte técnico	Customer Service Operator	Operador del servicio al cliente
Product Sales Support	Soporte del servicio de ventas	Customer Service Representative	Representante del servicio al cliente
Customer Description	Perfil del cliente	Customer Experience	Satisfacción del cliente
Regular Customer	Cliente habitual	Customer Satisfaction Survey	Encuesta de satisfacción del cliente



Customer Service Management

2. USOS Y ESTRUCTURAS HABITUALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

2.1 Saludos

La forma en la que recibimos a nuestros clientes es fundamental para que la relación comience de forma positiva y se pueda establecer una mejor comunicación (*effective communication*), así que debemos conocer los saludos más usuales del servicio de atención al cliente que servirán, además, para romper el hielo (*break the ice*) y, según cómo los utilicemos, ayudarán al cliente a formarse una mejor imagen del operador del servicio y de la empresa en general. Pues bien, los saludos que podemos utilizar son:

- Hello, Hi! (Hola).
- Good morning / Good afternoon / Good evening! (Buenos días, buenas tardes).
- Welcome to...! (Bienvenido a...).

Por ejemplo, un saludo completo sería usar una combinación de varias frases de saludos, como:

Hi, welcome to Thistles Shopping Center! How can I help you? (Hola, bienvenido al centro comercial Thistles. ¿En qué puedo ayudarle?).

Por supuesto, el tono con el que pronunciemos la frase es muy importante, ya que debemos sonar cordiales (*warm*) y entusiastas (*eager*). Además, debemos tener en cuenta que siempre debemos saludar al cliente lo primero, no esperar a que él salude para contestar nosotros.

Por otra parte, si conocemos al cliente, sonará muy cordial que hagamos referencia a ese aspecto de la relación con frases como "Welcome back! How've you been?" (Bienvenido de nuevo. ¿Cómo va todo?).

2.2 Presentaciones

Después del saludo, será conveniente presentarse al cliente, ya que hará que la relación que se establezca sea más cercana (*close*) y haremos que se sienta más cómodo. Algunas frases útiles son:



Customer service

Debemos tener en cuenta lo siguiente:

- "Good morning" se usa como nuestro "Buenos días", hasta las 12.00 h de la mañana.
- Para "Buenas tardes" se usa "Good afternoon", desde las 12.00 h del mediodía hasta las 18.00 h; y "Good evening" desde las 18.00 h hasta por la noche.
- "Good night" solo se usa cuando vamos a acostarnos. Si queremos saludar a alguien por la noche también usaremos "Good evening".



- Welcome to customer service. My name is... How can I help you? (Bienvenido al servicio al cliente. Mi nombre es... ¿En qué puedo ayudarle?).
- Good afternoon! You're through to... My name is... (Buenas tardes, te diriges a... Mi nombre es...).
- Good morning. You're speaking to... (Buenos días. Está hablando con...).
- Good afternoon! Customer Service, ...speaking (¡Buenas tardes! Servicio al cliente, ...al habla).

Además, después de presentarnos deberemos preguntar al cliente por su nombre:

- Hi, my name is... What's yours? (Hola, mi nombre es... ¿Cuál es el tuyo?).
- Good morning! You are through to Customer Service. Can I take your name please? (¡Buenos días! Se dirige al Servicio de Atención al Cliente. ¿Podría saber su nombre, por favor?).

2.3 Fórmulas de cortesía habituales

Indudablemente, la forma con la que nos dirijamos a los clientes cambiará la manera en la que verán la empresa y puesto que todo el mundo aprecia que se dirijan a ellos con cortesía, en las conversaciones del *Customer Service* también debemos usar algunas formas de cortesía habituales para mostrar respeto.

En inglés existen tres fórmulas básicas de cortesía que se incluyen en la interacción oral casi de manera automática: *please* (por favor), *thank you* (gracias) y *you are welcome* (de nada).

Así pues, las fórmulas más usadas en cualquier tipo de situación son:

Please	Por favor.
Thanks you	Gracias.
You're welcome	De nada.
Excuse me/Pardon me	Cuando no hemos entendido bien lo que nos han dicho o necesitamos pedir al cliente algo, debemos preceder la frase con "Perdone".
I apologize. I didn't understand/hear what you said	Discúlpeme. No he entendido/oído lo que ha dicho.

I'm sorry, I need to pass by	Perdone, tengo que pasar.
"Will you?" en vez de "You Will"	¿Podrías?
"Yes" en vez de "Yeah"	"Yeah" es una forma vulgar de "Sí".
Sir/ Madam	Señor, señora.
I'll check and be right back	Voy a comprobarlo y vuelvo enseguida.
Will you hold for a moment while I check on that?	¿Podría esperar un momento mientras hago unas comprobaciones?
Thanks for waiting	Gracias por la espera.
Mr/Ms.	"Señor" o "Señora" como título (Mr Anderson, Señor Anderson).

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.



ACTIVIDAD 1

Relaciona cada término con su significado:

<i>Outsourcing</i>	Satisfacción del cliente
<i>Customer Base</i>	Cliente habitual
<i>Regular Customer</i>	Perfil del cliente
<i>Customer Description</i>	Subcontratación
<i>Customer Experience</i>	Cientela



El *slang* son 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).

3. DIFERENCIACIÓN DE ESTILOS FORMAL E INFORMAL EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

En la lengua inglesa, tanto en lenguaje hablado como escrito hay tres registros del lenguaje diferentes:

- Lenguaje el formal: es el utilizado para acciones o documentos legales u oficiales.
- Lenguaje semiformal: para el ámbito profesional.
- Lenguaje informal: para el lenguaje amistoso, donde abría un escalón más abajo que en inglés se denomina *slang*, y que corresponde al lenguaje vulgar.

De manera general, podemos decir que los principales usos diferenciadores de cada uno de los estilos, el formal y el informal, son:

Formal Style	Informal Style
Pronombres impersonales de tercera persona como "It" o "They".	Pronombres personales, tanto de primera como de segunda o tercera persona.
Uso de la voz pasiva como "It is a widely-known fact that..." (Es algo mundialmente conocido que...).	Uso de la voz activa: "We all know that..." (Todos sabemos que...).
Uso de oraciones gramaticalmente complejas formadas por más de dos oraciones.	Uso de oraciones gramaticalmente simples.
Vocabulario formal y oraciones que expresen precisión.	Uso de palabras cortas que expresan ideas generales.
Palabras largas compuestas de sufijos y prefijos (<i>inadmissible</i>).	Uso de expresiones coloquiales y frases hechas. Uso de contracciones o abreviaturas.

Además, también se engloban 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.

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...?

4. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES O QUEJAS DE LOS CLIENTES/CONSUMIDORES

Una de las situaciones a las que se enfrentan los responsables u operadores del *Customer Service* es el tratamiento de reclamaciones o quejas (*complaint*) de los consumidores, ya que es un servicio que se suele usar principalmente para dirigirnos a la empresa y realizar una queja o reclamación sobre un producto o servicio que no ha salido bien. Deberemos saber gestionar estas quejas (*handling a complaint*). Empecemos viendo un ejemplo:

Customer: Good morning. I purchased a computer from your company last month. Unfortunately, I'm not satisfied with it.	Cliente: Buenos días. Compré un ordenador de su empresa el mes pasado. Desafortunadamente no estoy satisfecho con él.
Customer Care Representative: What seems to be the problem?	CCR: ¿Cuál es el problema?
Customer: I'm having problems with my Internet connection, as well as repeated crashes when I try to run my word-processing software.	Cliente: Estoy teniendo problemas con la conexión a internet, además de que se queda colgado repetidamente cuando intento hacer mi software de procesamiento de texto.

<p>Customer Care Representative: Did you read the instructions that came with the computer?</p>	<p>CCR: ¿Ha leído las instrucciones que vienen con el ordenador?</p>
<p>Customer: Well, yes. But the troubleshooting section was no help.</p>	<p>Cliente: Bueno, sí. Pero la sección de resolución de problemas no fue de ayuda.</p>
<p>Customer Care Representative: What happened exactly?</p>	<p>CCR: ¿Qué le ha sucedido exactamente?</p>
<p>Customer: Well, the Internet connection doesn't work. I think the modem is broken. I'd like a replacement.</p>	<p>Cliente: Pues que la conexión a internet no funciona. Creo que el módem está roto. Me gustaría que me lo reemplazaran.</p>
<p>Customer Care Representative: How were you using the computer when you tried to connect to the Internet?</p>	<p>CCR: ¿Para qué estaba usando el ordenador cuando intentó conectarse a internet?</p>
<p>Customer: I was trying to connect to the Internet! What kind of question is that?!</p>	<p>Cliente: ¡Estaba intentando conectarme a internet! ¿Qué clase de pregunta es esa?</p>
<p>Customer Care Representative: I understand you're upset, sir. I'm just trying to understand the problem. I'm afraid it's not our policy to replace computers because of glitches.</p>	<p>CCR: Entiendo que esté molesto, señor. Solo intento entender el problema. Me temo que no entra dentro de nuestra política el reemplazo de un ordenador por un fallo técnico.</p>
<p>Customer: I haven't touched anything.</p>	<p>Cliente: Yo no he tocado nada.</p>
<p>Customer Care Representative: We're sorry that you've had a problem with this computer. Could you bring in your computer? I promise you we'll check the settings and get back to you immediately.</p>	<p>CCR: Sentimos que haya tenido problemas con este ordenador. ¿Podría traérmolo? Le prometo que comprobaremos los ajustes y se lo devolveremos inmediatamente.</p>