

INGLÉS Y ALEMÁN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

Plan de estudios adaptable a todos los niveles para inglés práctico one-to-one en el entorno comercial minorista

Este plan lectivo, que pone el foco en la aplicación práctica del idioma, tiene como objetivo dotar al alumnado de las habilidades lingüísticas necesarias en relación con la atención al cliente para brindarle un excelente servicio y mejorar su experiencia general.

1. Introducción a la atención al cliente

- Saludos básicos y expresiones para dar la bienvenida a los clientes
- Preguntas y expresiones básicas para identificar y entender las necesidades y preferencias de los clientes
- Gestión efectiva de consultas y quejas de los clientes, expresiones para negociar y resolver incidencias de manera efectiva

2. Construcción discursiva

- Vocabulario esencial relacionado con moda, aparatos electrónicos y otros bienes y servicios
- Términos y frases comúnmente utilizados en el entorno comercial
- Introducir frases comunes para explicar el catálogo y las características de los productos
- Incorporación de vocabulario relacionado con las transacciones: precios, formas de pago, ofertas, fechas, plazos, devoluciones y cambios
- Ejercicios de simulación para practicar el uso del vocabulario en contexto y mejorar la fluidez conversacional

MATERIAL DIDACTICO ALEMÁN

Deutsch für Anfänger
Alemán para principantes

SALUDAR:

Hallo (Hola)
Guten Morgen (Buenos Dias)
Guten Tag (+12.00) (Buenos Dias)
Guten Abend (+ 18.00) (Buenas tardes)
Guten Nacht (+22.00) (Buenas noches)

Wie geht 's? (Qué tal?)
Wie geht es Dir/ Ihnen? (Cómo estás/está?)
Gut, danke. (Bien,gracias)
Und Dir/Ihnen? (Y Tu/Usted?)

FRASES ÚTILES PARA COMERCIOS:

Kann ich Ihnen helfen? (Le puedo ayudar?)
Sprechen Sie Deutsch? (Habla alemán?)
Ja, ein bisschen. (Si, un poco)
Suchen Sie etwas bestimmtes? (Está buscando algo en especial?)

Darf ich das anprobieren? (Puedo probarlo?)
Ja, gerne. (Si, con mucho gusto)
Hier ist die Umkleidekabine/ Der Spiegel. (Aqui está el probador/espejo)

Haben Sie das auch in einer anderen Farbe? (Lo tiene en otro color?)

COLORES:

Farben: (colores)

Weiss, schwarz, gelb, orange, rot, blau, grün, grau, lila, pink.
(Blanco, negro, amarillo, naranja, rojo, azul, verde, gris, lila, rosa)

Haben Sie das auch in einer anderen Grösse? (Lo tiene en otra talla?)
Das ist alles "One size" , Einheitsgrösse. (Es todo talla única)

TALLAS:

Gross, Klein. (Grande, pequeño)

Eng, weit (apretado, suelto)

Zu gross, zu klein. (Demasiado grande, demasiado pequeño)

Teuer, billig, preiswert. (Caro, barato, buen precio)

FRASES UTILES:

Möchten Sie mit Karte oder Bar bezahlen? (Quiere pagar con tarjeta o en efectivo?)

Kann ich das umtauschen?(Lo puedo descambiar?)

Ja gerne. (Si, con mucho gusto)

Wir haben auch Gutscheine.(También tenemos vales)

Es tut mir leid, aber wir können Ihnen das Geld nicht zurückgeben.(Lo sentimos, pero no le podemos devolver el dinero)

Brauchen Sie eine Tüte?(Necesita una bolsa?)

Brauchen Sie das Ticket?(Necesita el ticket?)

DESPEDIRSE:

Auf Wiedersehen (Adiós)

Dankeschön. (Gracias)

Ich wünsche Ihnen noch eine schönen Tag/Abend! (Le deseo un feliz dia/ Una feliz noche

Mit (con)
Ohne (sin)

Ja (Si)
Nein (No)
Gerne (encantado/a)
Jawohl(Si Señor)
Sehr (mucho)
Sehr gerne (con mucho gusto)

DIAS DE LA SEMANA:

Tage: (Los dias de la semana)
Montag (lunes)
Dienstag (martes)
Mittwoch (miercoles)
Donnerstag (jueves)
Freitag (viernes)
Samstag (sabado)
Sonntag (Domingo)
Heute (hoy)
Morgen (mañana)
Gestern (Ayer)
Nächste Woche (la próxima semana)

MESES:

Monate: (Los meses)
Januar,Februar, März, April, Mai,Juni,Juli,August,
September,Oktober,November,Dezember

NÚMEROS:

Zahlen:(Los números)

0:null

1: Eins

2: Zweig

3:Drei

4:Vier

5:Fünf

6: Sechs

7: Sieben

8:Acht

9:Neun

10: Zehn

11:Elf

12: Zwölf

13: Dreizehn

14: Vierzehn

15:Fünfzehn

16: Sechzehn

17: Siebzehn

18: Achtzehn

19: Neunzehn

20: zwanzig

30: Dreissig

40: Vierzig

50: Fünfzig

60: Sechzig

70: Siebzig

80: Achtzig

90 Neunzig

100: Hundert

1000: Tausend

DIE ZEIT:

1. **¿Qué hora es?** - *Wie spät ist es?*
2. **Es la una.** - *Es ist ein Uhr.*
3. **Son las dos.** - *Es ist zwei Uhr.*
4. **Son las tres y media.** - *Es ist halb vier.* (literalmente "es la media de las cuatro")
5. **Son las cuatro y cuarto.** - *Es ist viertel nach vier.* (literalmente "un cuarto después de las cuatro")
6. **Son las cinco menos diez.** - *Es ist zehn vor fünf.* (literalmente "diez antes de las cinco")

Recuerda que en alemán, las horas se expresan en formato de 24 horas, así que por ejemplo, las 3 PM se dirían como "Es ist fünfzehn Uhr." (Es la quince horas).

FONÉTICA:

Pronunciación CH

Con A, O,U (Acht, Nacht,noch, auch, suchen)

Con E,I (Echt, Nicht,)

KIT PARA COMERCIOS:

Entschuldigung (Perdón)

Es tut mir leid (lo siento)

Wir akzeptieren keine Kreditkarten. (No aceptamos tarjetas de crédito)

Nur Barzahlung (cash) (sólo en efectivo)

Was kostet das? (Cuánto cuesta?)

Das macht 35€ bitte.(Son 35€ , por favor)

Verabschiedung: (despedirse)

Auf Wiedersehen (Adiós)

Bis bald (hasta pronto)

Bis morgen (Hasta mañana)

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag! (Le deseo un buen dia)

Es tut mir leid, ich spreche nur ein bisschen Deutsch. (Lo siento, sólo hablo un poco alemán)

Gut, schlecht. (Bien, Mal)
Klein, gross (pequeño, grande)

Neu, alt, gebraucht (nuevo, viejo, de segunda Mano)
Schnell, langsam (rápido, lento)

Frohes Neues Jahr! (Feliz Año nuevo)

ARTÍCULOS:

Der, die ,das (el, la, lo)
Ein, eine (Uno, Una)

VERBOS:

Verben: (verbos)
Machen: (hacer)
Ich mache (hago)
Du machst (haces)
Er, Sie, es macht (hacer)
Wir Machen (hacemos)
Ihr macht (hacéis)
Sie Machen (haben)

Sein: (ser)
Ich bin (Soy)
Du bist (eres)
Er, Sie, es ist (es)
Wir sind (somos)
Ihr seid (sois)

Sie sind (son)
Haben: (tener)
Ich habe (tengo)
Du hast (tienes)
Er,Sie,es hat (tiene)
Wir haben (tenemos)
Ihr habt (teneis)
Sie Haben (tienen)

Wollen: (querer)
Ich will (quiero)
Du willst (quieres)
Er,Sie,es will (quiere)
Wir wollen (queremos)
Ihr wollt (quereis)
Sie wollen (quieren)

Möchten: (querer, más “ educado”)
Ich möchte (querria)
Du möchtest (querrías)
Er,Sie,es möchte (querría)
Wir möchten (querríamos)
Ihr möchtet (querríais)
Sie möchten (querrían)

Vocabulario tienda de pesca

Angelgeschäft: (Tienda de pesca)
Angel: (caña de pesca)
Angelhaken (gancho)
Angelrolle (carrete)
Angelschnur (hilo de pesca)

Lebende Würmer (gusanos vivos)
Küste. (Costa)
Tief (profundo)
Tiefseefischen (pesca en alta mar)
Boot (Barca)

MATERIAL DIDACTICO INGLÉS

English for beginners
Inglés para principiantes

SALUDAR:

Good morning (Buenos Dias)
Good afternoon (Buenas tardes)
Good Night (Buenas noches)

How are you? (Como esta)
Fine, thanks. (Bien, gracias)
And you? (Y Usted?)
Fine too, thanks. (Bien también gracias)

PRESENTACIONES:

My name is Tina.(Mi nombre es Tina)
What 's your name? (Cual es tu nombre ?)
I am German, (Soy alemán)
Where are you from? (¿De donde eres Tu ?)

How old are you? (¿Cuántos años tienes?)
I am 52. (Tengo 52)
Do you speak English? (Hablas inglés ?)
Yes,a little bit. (Si un poquito)
Could you please repeat.(Puedes repetirlo por favor)
Could you please speak slowly.(Puedes hablar más despacio por favor)

KIT PARA COMERCIOS:

Can I help you? (Te/le puedo ayudar?)

What do you need exactly?(Qué necesita/s exactamente?)

Do you need a bigger / smaller size?(Necesita/s Una talla más grande/pequeña?)

This is one size.(Esto es talla única)

COLORES:

Colours: (Colours)

White, black, green,blue,red,orange,yellow,greysilver, gold, brown.(
Blanco, negro,Verde,Azul,rojo,naranja,Amarillo, gris, Plata,Oro,marrón)

TALLAS:

Sizes: Tallas

Big,small, tight, loose,long, short (grande,pequeño,apretado,
suelto,largo,corto)

FRASES UTILES:

Do you need anything else?(Necesita algo más?)

You can pay with card or cash.(Puede/s pagar con tarjeta o en efectivo)

Do you need the ticket?(Necesita/s el ticket?)

Do you need a bag?(Necesita/s Una bolsa?)

I want to change this,it's too big.(Quiero cambiar esto, es demasiado grande)

You can change it. Or we can give you a voucher.(Puede/s cambiarlo.

O le podemos dar un vale.)

We can't give you the money back.(No le podemos devolver el dinero)
I'm sorry! (Lo siento)

Don't worry!(No te preocupes)

Thank you!(Gracias!)

Goodbye (Adiós)

Have a nice day!(Tenga un buen dia!)

GRAMÁTICA

Present Tense

F.ex: I write

Present Perfect

Past tense related to the present

For example:

Up to now I have visited Spain three times.

Past tense:

Past tense related to sth that happened in the past and has finished.

When I was 15...

We practised the past tense telling me stories about her life in the past.

Conjugación verbos:

To have

To be

To make, to like, to ask, to answer , to go etc

Practice of the 3.person especially.

She has, she is , she makes etc

VERBOS:

Verbs: (verbos)

Make: (hacer)

I do (hago)

You do (haces)

He, she, it does (hacer)

We do (hacemos)

You do (hacéis)

You do (have)

To be (ser)

I am (Soy)

You are (eres)

He, she, it is (it)

We are (somos)

You are (sois)

You are (son)

Have: (tener)

I have (tengo)

You have (tienes)

He, she, it has (tiene)

We have (tenemos)

You have (teneis)

You have (tienen)

Want: (querer)

I want (quiero)

You want (quieres)

He, she, it wants (quiere)

We want (queremos)

You want (quereis)

You want (Quieren)

Would like: (querría)

I want (quiero)

You want (quieres)

He,She,It wants (quiere)

We would like (querríamos)

NÚMEROS:

Numbers:(números)

0:zero

1:one

2:two

3:three

4:four

5:five

6:six

7:seven

8:eight

9:nine

10: ten

11: eleven

12: twelve

13: thirteen
14: fourteen
15: fifteen
16: sixteen
17: seventeen
18: eighteen
19: nineteen
20: twenty
30: thirty
40: forty
50: fifty
60: sixty
70: seventy
80: eighty
90: ninety
100: hundred
1000: thousand

DAYS OF THE WEEK:

Days of the week (días de las semana)

Monday
Tuesday
Wednesday
Thursday
Friday
Saturday
Sunday

MESES:

Months (meses)

January

February

March

April

May

June

July

August

September

October

November

December

TELLING THE TIME:

1. **¿Qué hora es?** - "What time is it?"
2. **Es la una.** - "It's one o'clock."
3. **Son las dos.** - "It's two o'clock."
4. **Es la una y media.** - "It's one thirty."
5. **Son las tres y cuarto.** - "It's a quarter past three."
6. **Son las cuatro menos diez.** - "It's ten to four."
7. **Es mediodía.** - "It's noon."
8. **Es medianoche.** - "It's midnight."

Recuerda que en inglés, para las horas en punto se usa "o'clock", y para los minutos se pueden usar "past" (después de la hora) y "to" (antes de la siguiente hora).

¡Espero que esto te ayude! Si tienes más preguntas, no dudes en preguntar. 😊

KIT PARA COMERCIOS:

Vocabulary for shops:

Vocabulario para tiendas

Clothes: (Ropa)

Dress (vestido)

Skirt (falda)

Trousers (pantalones)

Socks (calcetines)

Jacket (jaqueta)

Blazer (Americana)

Anorak (plumero)

Coat (abrigo)

Would you like to try it on?(Le gustaría probarlo?)

Fitting room (probador)

Mirror (espejo)

Wool (Lana)

Cotton (Algodón)

Cashmere

Too big (demasiado grande)

Too small (demasiado pequeño)

Too long (demasiado largo)

Too short (demasiado corto)

Do you have this coat in another colour? (Tiene Este abrigo en otro colour?)

Clothes Children's Shop:

Jumpsuit (mono)

Pyjamas

Set (conjunto)

Vocabulary flower shop:

Vocabulario para floristería

Flower(flor)

Plant (planta)

Flower pot (maceta)

Vase (florero)

Candle (Vela)

Card (tarjeta)

How many? (Cuantos)

Could you wrap it up as a gift please?(Puede envolverlo como regalo por favor)

Yes, of course.(Si, por supuesto)

But we will charge you 50 cents for it.(Pero le vamos a cobrar 50 céntimos por ello)

Vocabulary Fishing shop

Vocabularios Fishing shop tiendas de pesca

Fishing rod (caña de pescar)

Fishing line (hilo de pesca)

Reel (carrete)

Fishhook (gancho)

Fishing net (red de pesca)

Living worms (gusanos vivos)



Boat trip (excursión en barco)

Deep (profundo)

Sea (la mar)

We don't accept credit cards. (No aceptamos tarjetas de crédito)

We open at:(abrimos a las)

We close at: (cerramos a las)