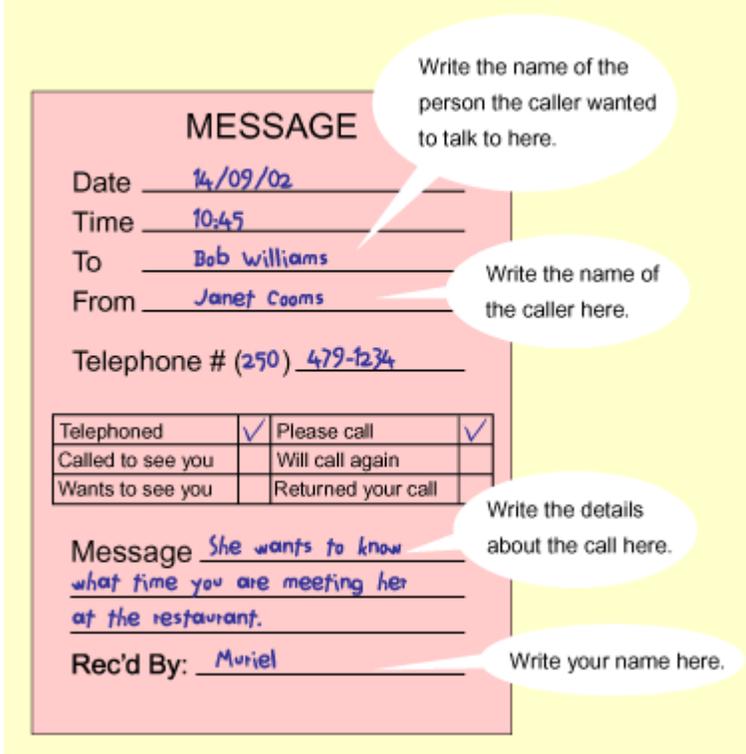


## DOSSIER DE LA CÁTEDRA

### PROGRAMA DESARROLLADO

### Mensajes Telefónicos (Telephone messages/calls)

Mucha gente que trabaja en oficinas, debe responder el teléfono por otras personas. El siguiente formulario muestra qué información incluir en el mensaje telefónico. Escribe solo la información importante, asegúrate de escribir correctamente el número de teléfono de la persona que llama e incluye tu nombre al final, también.



**MESSAGE**

Date 14/09/02

Time 10:45

To Bob Williams

From Janet Cooms

Telephone # (250) 479-1234

Telephoned	<input checked="" type="checkbox"/>	Please call	<input checked="" type="checkbox"/>
Called to see you		Will call again	
Wants to see you		Returned your call	

Message She wants to know what time you are meeting her at the restaurant.

Rec'd By: Muriel

Callout boxes:

- Write the name of the person the caller wanted to talk to here.
- Write the name of the caller here.
- Write the details about the call here.
- Write your name here.

**Actividad 1. Lee el siguiente diálogo entre un recepcionista y la persona que llama. Haz de cuenta que el llamado se está llevando a cabo en este momento. Luego, completa el formulario que se encuentra a continuación.**

*Receptionist:* Janson Wine Importers. Good Morning. How can I help you?

*Caller:* Could I speak to Mr Adams, please?

*Receptionist:* Who's calling please?

*Caller:* This is Anna Beare.

*Receptionist:* Sorry, I didn't catch your name.

*Caller:* Anna Beare. That's B E A R E

*Receptionist:* Thank you. And where are you calling from?

*Caller:* Sun Soaked Vineyards

*Receptionist:* OK Ms Beare. I'll try and put you through. ... I'm sorry but the line's busy. Would you like to hold?

*Caller:* Oh, that's a shame. This concerns an upcoming shipment and it's rather urgent.

*Receptionist:* He should be free in half an hour. Would you like to call back?

*Caller:* I'm afraid I'll be in a meeting. Could I leave a message?

*Receptionist:* Certainly.

*Caller:* Could you tell Mr Adams that our shipment will be postponed and that the 200 cases ordered should arrive next Monday.

*Receptionist:* Shipment delayed ... arriving next Monday.

*Caller:* Yes, and could you ask him to call me back when the shipment arrives?

*Receptionist:* Certainly. Could you give me your number please?

*Caller:* Yes, it's 503-589-9087

*Receptionist:* That's 503-589-9087

*Caller:* Yes, that's right. Thanks for your help. Goodbye

*Receptionist:* Goodbye.

#### Telephone message

Time:	Date:
To:	From:
Telephone:	
Message:	
Action:	
Rec'd by:	

**Actividad 2. Lee la siguiente comunicación telefónica, y elige una respuesta para cada una de las preguntas que se encuentran a continuación.**

[H = Helpdesk technician; T = Tuka]

H: Hello, Aqhel speaking. How can I help you?

T: Hi, my name's Tuka. I've upgraded my computer to Windows 7 and now I can't find my personal files anywhere!

H: I see.

T: I've checked Windows 'help' and that didn't tell me anything. I need one file urgently.

H: I'm sure we can find your file. Don't worry.

T: Well, I hope so.

H: What Windows version did you have before?

T: Before I had Windows Vista.

H: OK. Is your computer on?

T: Yes, it is.

H: Good. Find *Windows.old* folder in your C drive.

T: I don't understand. How? I can't see it in Windows Explorer.

H: Please go to the search box, write *Windows.old* and click enter.

T: OK.

H: The *Windows.old* folder contains different folders. Your folders and files are in Documents and Settings. You should find the files there.

T: I'll do that.

H: I'll come down to your office if you still have a problem. Good luck.

T: Thanks.

1. Cuál es el problema de Tuka?
  - a) No puede imprimir.
  - b) Tiene un montón de archivos.
  - c) No está conectado a la red.
  
2. Cómo suena Tuka?
  - a) Preocupado
  - b) Enojado
  - c) Cansado
  
3. Cuál es la posible causa del problema?
  - a) Una actualización de hardware.
  - b) Un problema en el servidor.
  - c) Una actualización de software.

4. Cuál es la primera sugerencia del técnico?
- Que vaya a una carpeta en el servidor.
  - Que vaya a una carpeta en el escritorio.
  - Que vaya a una carpeta en el drive C.
5. Cuál es la segunda sugerencia del técnico?
- Llamará en 5 minutos nuevamente.
  - Bajará a la oficina de Tuka.
  - Obtendrá ayuda de alguien más.

**Actividad 3. Lee la anterior comunicación telefónica nuevamente, y complete ale formulario que se encuentran a continuación. Haz de cuenta que el llamado se está realizando en este momento.**

**Telephone message**

Time:	Date:
To:	From:
Telephone:	
Message:	
Action:	
Rec'd by:	

**Acuerdos y Desacuerdos**  
*(Agreeing and Disagreeing)*

En algunas situaciones deberemos discutir sobre temas importantes, expresar y recibir opiniones con las que podemos estar o no de acuerdo. En inglés, existen algunas frases que nos pueden ayudar a manifestar nuestro punto de vista de maneras apropiadas.

**Actividad 1. Chris, Nicky y Stephen son dueños de una cadena de florerías en Londres. Están conversando acerca de nuevas formas de publicitar su negocio.**

Lee el siguiente diálogo y elije la forma correcta de finalizar las oraciones que se encuentran a continuación del mismo.

C: Chris N: Nicky S: Stephen

**C:** Sorry, Stephen, I don't agree with you. It's not the right time to spend money on a big advertising campaign. I think we need to target rich people, famous people, pop stars and also people who plan expensive weddings. What do you think, Nicky?

**N:** Yeah, you're right. They're the people to aim at and they have plenty of money. Actually, we could do it pretty cheaply, you know.

**C:** Oh, you think so?

**N:** Yes. In my opinion, we can use a different way of advertising. I think we should use sites like Facebook and Twitter to advertise our flowers. We could get a lot of business that way. How do you feel about that, Stephen?

**S:** Well, yes, why not use those sites? I really like the idea. We could reach a lot of consumers on Facebook.

**C:** OK, Nicky's come up with a great idea. How about starting with a Facebook page, and we'll see if we get any interest?

**S:** OK.

**N:** Fine.

1. Chris no quiere una gran campaña publicitaria porque es:
  - a) muy costoso.
  - b) no es el momento apropiado.
  - c) no será exitoso.
2. Chris desea enfocarse en:
  - a) la gente de negocio.
  - b) organizadores de eventos.
  - c) la gente mayor.
3. Nicky sugiere que deberían:
  - a) mejorar su sitio web.
  - b) rediseñar su sitio web.
  - c) probar nuevos sitios web.
4. Planean comenzar a publicitar sus flores en:
  - a) Facebook.
  - b) Twitter.
  - c) en todas las redes sociales.

**Actividad 2. Observa las siguientes frases y subraya en el texto anterior las que aparecen.**

**USEFUL LANGUAGE**

**AGREEING**

You're right.  
I really like the idea.  
I agree with you.

**DISAGREEING**

(Sorry,) I don't agree with you.  
I'm afraid I don't agree.  
I'm not sure I agree with you.

**ASKING FOR AN OPINION**

What do you think?  
What's your opinion?  
How do you feel about that?

**GIVING AN OPINION**

I think we need to target rich people.  
In my opinion, we can use a different way of advertising.  
Let's use Facebook and Twitter.

**MAKING A SUGGESTION**

What about using social networking sites?  
How about starting with a Facebook page?

**Actividad 3. Qué significan las expresiones anteriores? Trasponelas al castellano en el siguiente cuadro:**

Acuerdos	Pedir información	Hacer sugerencias
*	*	*
*	*	
*	*	*
Desacuerdos	Dar una opinión	
*	*	
*	*	
*	*	

**Actividad 4: Completa las siguientes oraciones. Guíate con las frases del cuadro de la actividad 2.**

1. Sorry Stephen I don't \_\_\_\_\_ with you.
2. I think we need to \_\_\_\_\_ rich people.
3. Yeah, you're \_\_\_\_\_. They are the people to aim at...
4. How do you \_\_\_\_\_ about that, Stephen?
5. I really \_\_\_\_\_ the idea.
6. How about \_\_\_\_\_ with a Facebook page?

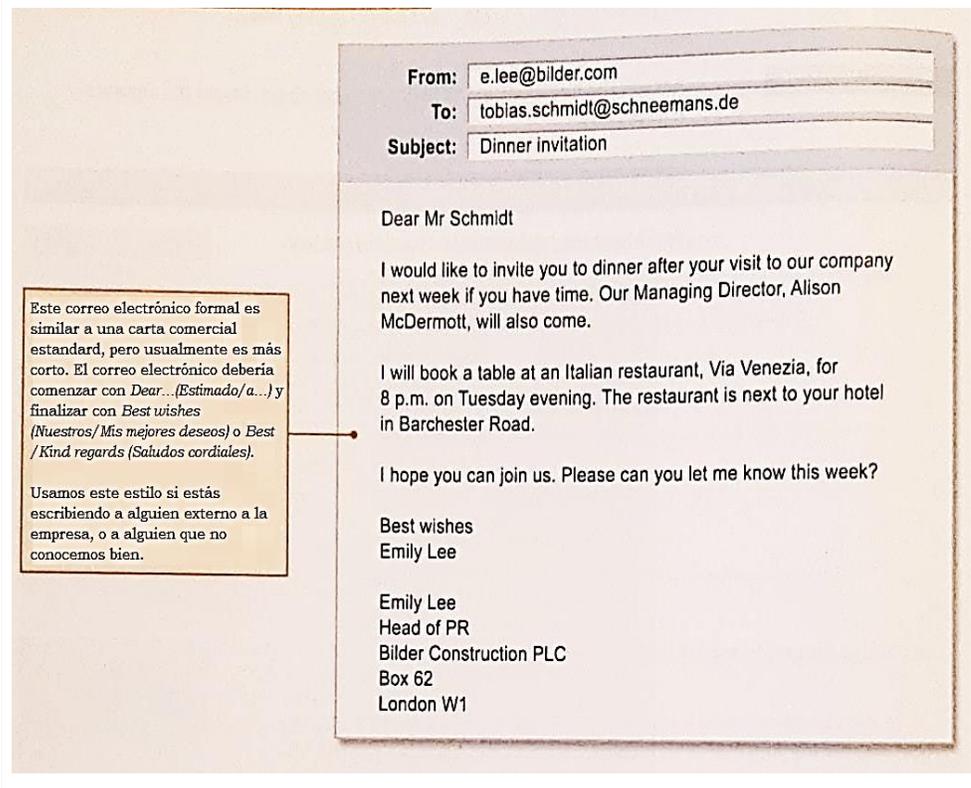
**Actividad 5. Lee las oraciones del ejercicio anterior, y decide en cuál el hablante está:**

- a) acordando con algo. \_\_\_\_
- b) desacordando con algo. \_\_\_\_
- c) pidiendo una opinión. \_\_\_\_
- d) dando una opinión. \_\_\_\_
- e) haciendo una sugerencia. \_\_\_\_

**Correos Electrónicos**

*(E-mails)*

Los correos electrónicos pueden tener un estilo comercial formal o un estilo muy informal, similar al lenguaje hablado. Observa los siguientes casos:



Este correo electrónico formal es similar a una carta comercial estandar, pero usualmente es más corto. El correo electrónico debería comenzar con *Dear...* (*Estimado/a...*) y finalizar con *Best wishes* (*Nuestros/Mis mejores deseos*) o *Best / Kind regards* (*Saludos cordiales*).

Usamos este estilo si estás escribiendo a alguien externo a la empresa, o a alguien que no conocemos bien.

**From:** e.lee@bilder.com  
**To:** tobias.schmidt@schneemans.de  
**Subject:** Dinner invitation

Dear Mr Schmidt

I would like to invite you to dinner after your visit to our company next week if you have time. Our Managing Director, Alison McDermott, will also come.

I will book a table at an Italian restaurant, Via Venezia, for 8 p.m. on Tuesday evening. The restaurant is next to your hotel in Barchester Road.

I hope you can join us. Please can you let me know this week?

Best wishes  
Emily Lee

Emily Lee  
Head of PR  
Bilder Construction PLC  
Box 62  
London W1

Este correo electrónico informal es para personas que conoces bien, dentro o fuera de la empresa. El mensaje usualmente comienza con Hi/Hello, ... (Hola, ..), y finaliza con Regards (Saludos) o CU. CU significa See you (Nos vemos).

Otras formas cortas son:

TX/TNX = thanks  
 RUOK = Are you OK?  
 FYI = for your information  
 BTW = by the way  
 ASAP = as soon as possible

**From:** e.lee@bildr.com  
**To:** s.carpenter@bildr.com  
**Subject:** Seminar contact

Hello Sally

I made an interesting contact at the seminar last week. Pablo Almeida is in charge of Research and Development at Rozlin Electronix in Seville. He is very interested in our new training software and wants you to contact him. Here is his e-mail address:

pablo.almeira@rozelex.com

Hope he's useful for you!  
 CU  
 Emily

**Actividad 1. Lee el siguiente e-mail y complétalo con las palabras que se encuentran a continuación:**

**Equipment Internet LAN recommend remote VPN WAN**

From: katharina@swcompany.com

To: agatha\_smith@gmail.com

Subject: Recommendations

Dear Agatha

Following our meeting last week, please find my recommendations for your business. I think you should set up a LAN, or Local Area Network, and a WAN, or Wide Area Network, for your needs. A (1) \_\_\_\_\_ connects devices over a small area, for example your apartment and the shop. In addition, you should connect office (2) \_\_\_\_\_, such as the printer, scanner and fax machine, to your LAN because you can then share these devices between users.

I would recommend that we connect the LAN to a (3) \_\_\_\_\_ so you can link Internet and sell your products. In addition, I would (4) \_\_\_\_\_ we set up a Virtual Private Network so that you have a (5) \_\_\_\_\_ access to your company's LAN, when you travel.

(6) \_\_\_\_\_ is a private network that uses a public network, usually the

(7) \_\_\_\_\_ , to connect remote sites or users together.

Let's meet on Friday to discuss these recommendations.

Best regards,

Katharina

-----

**Actividad 2. Responde en base al contenido del e-mail anterior.**

1. Quién es el emisor de este correo electrónico?
2. Quién es el receptor?
- 3.Cuál es el asunto?
4. Cuáles son las recomendaciones que se le brinda al cliente?
5. Es un e-mail formal o informal?

**Actividad 3: Tu empresa está buscando un diseñador web. En una conferencia en Singapur conociste a una persona que podría ser adecuada para el puesto. Escribe un e-mail a tu jefe contándole sobre este candidato. Utiliza la información en la tarjeta y el formato adecuado de correo electrónico.**



	<p>-----</p> <p>From: _____</p> <p>To: _____</p> <p>Subject: _____</p> <p>_____</p> <p>-----</p>
--	---