

Spanish B1

A complete course for everyday and professional communication.



www.colanguage.com

Copyright © 2026 coLanguage

Published by coLanguage - <https://www.colanguage.com>

Editorial team: coLanguage academic & pedagogical team

Academic review: Partner universities and collaborating teachers

ISBN: 979-13-88253-69-0

Title: Learn Spanish B1 intermediate. Complete course with audio and app

Subtitle: Learn Spanish B1 with exercises, grammar, audio, vocabulary. Ideal for self-study or classroom use. For DELE and SIELE B1 exams.

This book is published by Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spain

NIF. B40622912

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior written permission from the publisher, except for educational use by schools and teachers upon request.

Audio, video, pronunciation practice and interactive exercises are available in the coLanguage app:

<https://app.colanguage.com/spanish>

Schools and teachers may contact us for bulk printing and translations into multiple languages.

Contact: support@colanguage.com

Acknowledgements

This course was tested in real classrooms with over 300+ students.

We gratefully acknowledge the organizations and institutions that provided support, expertise and exchange programs:

Strategic partners:

- [ES] Marina de Empresas (associated with the University of Valencia and UPV): Logistical and strategic support
- [DE] University of Siegen: Didactics and pedagogical testing

Academic exchanges (pedagogy):

- [ES] Universidad de La Coruña
- [ES] CIFP César Manrique

Academic exchanges (IT and app development):

- [BE] Karel de Grote Hogeschool Antwerpen
- [DE] HTW University of Applied Sciences Berlin
- [FR] Université Côte d'Azur
- [NL] Fontys University of Applied Sciences
- [IT] Politecnico di Milano

This book aligns with the language guidelines as established by: Instituto Cervantes.

These cooperation programs were made possible thanks to financial support from the European Union.

We would like to thank all the teachers who contributed to the development of this book for their dedication and cooperation.

What will you achieve with this course?

You will learn to speak, understand, read and write in everyday, professional and social situations.

This book is suitable for independent study (with the app) or for use with a teacher.

- Use practical vocabulary for daily life and work
- Understand spoken and written language
- Write emails, messages and short professional texts
- Prepare for official exams like Dele

Who is this book for?

This book is designed for adult professionals who want structure and fast progress.

Every lesson follows a clear structure:

1. Vocabulary and useful phrases
2. Dialogues and everyday situations
3. Clear grammar explanations
4. Guided exercises with step-by-step practice
5. Reading, listening speaking and writing tasks

A full vocabulary and verb conjugation list is included in the back of the book as reference.

Self assessment - B1 level

- **Listening:** I can understand main points in clear speech about familiar topics and follow TV/radio programs when spoken clearly.
- **Reading:** I can understand everyday texts and personal letters about events and feelings.
- **Spoken Interaction:** I can manage common situations while traveling and discuss familiar topics spontaneously.
- **Spoken Production:** I can describe experiences, dreams and plans, give reasons and tell stories.
- **Writing:** I can write connected texts on familiar topics and personal letters about experiences.

How to use the coLanguage app (audio + self-tests)?

Scan the QR code in each lesson to access audio, video, tests, pronunciation training and interactive exercises.

App:

<https://app.colanguage.com/spanish/syllabus/b1>



How to use this course as a teacher?

This course provides a complete CEFR-aligned programme of approximately 60–80 teaching hours. Designed for busy teachers, the lessons are ready to use and require minimal preparation time.

Each chapter includes:

- Structured vocabulary development
- Situation-based communicative practice for everyday and professional contexts
- Guided grammar practice
- Integrated reading, listening, speaking and writing tasks

Visual teaching support for online and classroom use

Scan the QR code in each lesson to access digital materials that support live teaching:

- Audio, pronunciation and video materials
- Extra grammar exercises and speaking activities
- Images and visual support for contextual speaking practice
- Copy worksheets to Google Docs or similar tools for real-time writing practice

Manage groups, homework and lesson preparation:

Use our school management portal to organize and support your students:

- Monitor student progress, challenges and correction results
- Send homework and lesson preparation materials (with translations) to groups

More information about digital tools: <https://www.colanguage.com/teach-with-us>

Assessment and Evaluation - B1 level

- **Range:** Has enough vocabulary for basic communication on familiar topics with some hesitation
- **Accuracy:** Uses common patterns accurately in predictable situations
- **Fluency:** Can maintain comprehensible speech despite evident pausing
- **Interaction:** Can handle simple conversations on familiar topics
- **Coherence:** Links simple elements into connected sequences

Curriculum objectives

#	Situation	Grammar focus	Key verbs
B1.1	Atender llamadas telefónicas formales e informales Target date: __/__/__	The present subjunctive, the regular verbs: deje, responda, reciba...	<i>atender, descolgar</i>
B1.2	Escribir correos electrónicos y cartas Target date: __/__/__	The present subjunctive - irregular verbs: cierre, pida, agradezca...	<i>adjuntar, solicitar, tener</i>
B1.3	Expresar emociones en el trabajo Target date: __/__/__	Indicative or Subjunctive?	<i>enfadarse, dar, soportar</i>
B1.4	Enviar y devolver paquetes Target date: __/__/__	Present subjunctive: wishes and evaluations - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."	<i>ir, quejarse, hacer</i>
B1.5	Enviar una propuesta de proyecto Target date: __/__/__	Temporal clauses with the subjunctive: "Antes de que, antes de, después de que, después de,..."	<i>decir, entender, convocar, introducir</i>
B1.6	Música y podcasts Target date: __/__/__	Present Subjunctive: feelings and emotions - "Me alegra que, siento que, me gusta que, me encanta que, etc..."	<i>reproducir, suscribirse</i>
B1.7	Planes de datos e internet Target date: __/__/__	Present subjunctive: recommendations	<i>sincronizar, seleccionar</i>
B1.8	Noticias y medios Target date: __/__/__	Present subjunctive: verbs of opinion - creer, pensar, opinar, parecer	<i>escuchar, mantenerse, redactar</i>
B1.9	Eventos y celebraciones familiares Target date: __/__/__	Review of the conditional: querría, diría, podría...	<i>ser, envolver, felicitar, venir</i>
B1.10	Citas Target date: __/__/__	Consecutive conjunctions: entonces, así (es) que, tal ... que	<i>acabar, romper</i>
B1.11	Ir al cine Target date: __/__/__	Requesting evaluation: ¿Qué tal? - ¿Qué te parece...? - ¿Te parece bien...? Expressing evaluation: "está bien, es una mala idea, lo veo", etc...	<i>aconsejar, tratar</i>
B1.12	Ir al teatro Target date: __/__/__	Other uses of the future	<i>estar, tocar, aplaudir</i>
B1.13	la galería de arte Target date: __/__/__	Simple conditional VS Future: podré or podría, estaré or estaría...	<i>ver, construir, diseñar</i>

B1.14 Organizar un viaje de larga distancia Target date: __/__/__	Relative and interrogative: Que, Quien, Qué, Cuál	<i>hacer, marcharse</i>
B1.15 Tiempo libre y pasiones Target date: __/__/__	Combined pronouns in the imperative: cómpramela, resérvatelo...	<i>colaborar, aburrirse</i>
B1.16 Masterchef: cocina avanzada Target date: __/__/__	Final and causal clauses: para, a fin de que, porque...	<i>cocer, quemarse</i>
B1.17 Alta cocina Target date: __/__/__	From the imperative to reported speech: dice que vengas; pide que trabajen...	<i>tomar, servir, comer</i>
B1.18 Anatomía Target date: __/__/__	Verb periphrases with infinitive: Soler, Volver a, Deber de...	<i>evitar, vacunarse</i>
B1.19 Seguro de salud Target date: __/__/__	The negative imperative: no autorices, no cojas, no asistas...	<i>pedir, renovar</i>
B1.20 En la farmacia Target date: __/__/__	Relative pronouns: el que, quien, las que...	<i>darse, echarse</i>
B1.21 Haciendo una dieta Target date: __/__/__	Combination of unstressed pronouns: se lo pide, nos lo dice, te las enseña...	<i>reducir</i>
B1.22 Ir a urgencias Target date: __/__/__	Values of "se"	<i>cortarse, adelgazar</i>
B1.23 Dar a luz Target date: __/__/__	Demonstratives: ese, eso, esto	<i>parecerse</i>
B1.24 Cita de belleza Target date: __/__/__	Indefinite pronouns: algo, nadie, alguno...	<i>pintarse, depilarse</i>
B1.25 ¿Qué colegio elegir? Target date: __/__/__	Imperfect tense - uses	<i>matricularse, renunciar</i>
B1.26 Aprobar un examen Target date: __/__/__	Imperfect tense - uses (II)	<i>suspender, recuperar</i>
B1.27 Escribe tu currículum Target date: __/__/__	Indirect speech: dice que, afirmó que, ha preguntado si...	<i>redactar, actualizar</i>
B1.28 Oferta de empleo y entrevista Target date: __/__/__	Pretérito indefinido - irregular forms	<i>postularse, presentar</i>
B1.29 Tu contrato de trabajo Target date: __/__/__	Pretérito perfecto vs pretérito indefinido	<i>jubilarse, incorporarse</i>
B1.30 Tiempo libre y vacaciones Target date: __/__/__	Pluperfect indicative	<i>aplazar, disfrutar</i>
B1.31 Visita de viviendas y mudanza Target date: __/__/__	Non-finite verb forms: no comer, fue caminando...	<i>pagar, visitar</i>
B1.32 Decoración del hogar Target date: __/__/__	Temporal clauses: Mientras, Cuando, Hasta que...	<i>colgar, tirar</i>

B1.33 Servicios de limpieza Target date: __/__/__	Relative and interrogative adverbs: donde, cuando, como	<i>barrer, enchufar</i>
B1.34 Robo con allanamiento de morada Target date: __/__/__	Ser and Estar	<i>desactivar, forzar</i>
B1.35 Contratación de cuidados a domicilio Target date: __/__/__	Relative pronouns: el que, quien, cuyo	<i>cuidar, prevenir</i>
B1.36 Finanzas diarias e impuestos Target date: __/__/__	The passive voice - review: se firmó, se pagan, se entregará...	<i>gastar, invertir</i>
B1.37 Estado civil Target date: __/__/__	Estar + gerundio to talk about the future: estaré hablando; estarás organizando...	<i>convivir, adoptar</i>
B1.38 Liderazgo en equipo Target date: __/__/__	Adjectives with ser or estar	<i>dirigir, motivar</i>
B1.39 Títulos de trabajo y estructura de la empresa Target date: __/__/__	The subjunctive to talk about something indefinite	<i>liderar, ascender</i>
B1.40 Desplazarse al trabajo Target date: __/__/__	Prepositional phrases: a pesar de, gracias a, en vez de...	<i>aparcas, parar</i>
B1.41 En el laboratorio Target date: __/__/__	Saber and Conocer	<i>conocer, inventar, saber</i>
B1.42 Permisos y subvenciones Target date: __/__/__	Organizing ideas: en primer lugar, por un lado, finalmente	<i>gestionar, denegar</i>
B1.43 Negociaciones y ventas Target date: __/__/__	Interrogatives: ¿Te importa...? - ¿Sabes que...?	<i>negociar, rescindir</i>
B1.44 Sostenibilidad y medio ambiente Target date: __/__/__	Comparatives: igual de, un poco, menos de...	<i>impulsar, contaminar</i>
B1.45 En la conferencia Target date: __/__/__	Polite expressions: ¿podrías...? - creo que...	<i>exponer, concluir, hablar</i>

B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales



- ☐ Atender a un nuevo cliente por teléfono.
- ☐ Haz llamadas informales por teléfono con amigos y familiares.
- ☐ Expresiones para usar mientras se está al teléfono.
- ☐ Domina el vocabulario relacionado con el teléfono.

La llamada perdida	<i>(Missed call)</i>	Atender la llamada	<i>(Answer the call)</i>
La llamada en espera	<i>(Call on hold)</i>	Descolgar	<i>(Pick up (the phone))</i>
La línea ocupada	<i>(Busy line)</i>	Colgar	<i>(Hang up)</i>
El contestador automático	<i>(Answering machine)</i>	Poner en espera	<i>(Put on hold)</i>
El buzón de voz	<i>(Voicemail)</i>	Quedarse en la espera	<i>(Remain on hold)</i>
El altavoz	<i>(Speakerphone)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(I'll put you through to my colleague)</i>
Dejar un recado	<i>(Leave a message)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Who am I speaking to?)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Leave a message)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Just a moment, please)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Dial a phone number)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Can you speak more slowly?)</i>
Concertar una cita	<i>(Arrange an appointment)</i>	Volver a llamar	<i>(Call back)</i>
Pasar una llamada	<i>(Transfer a call)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Run out of battery)</i>
Comunicar con alguien	<i>(Put someone through)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Run out of credit)</i>
Desviar una llamada	<i>(Forward a call)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Luis llama a una agencia para hablar con José y presentar una propuesta profesional. Explica que su equipo se dedica a **captar clientes** con **emails** y **llamadas en frío** para proyectos B2B. Quiere saber si la agencia puede aceptar más empresas y propone una reunión para analizarlo. Quedan en verse el lunes a las nueve y Luis enviará los datos por **WhatsApp** para confirmar. También pide *que* se confirmen los detalles cuanto antes.



*Luis calls an agency to speak with José and present a professional proposal. He explains that his team is dedicated to **acquiring clients** with **emails** and **cold calls** for B2B projects. He wants to know if the agency can take on more companies and proposes a meeting to analyze it. They agree to see each other on Monday at nine and Luis will send the details via **WhatsApp** to confirm. He also asks that the details be confirmed as soon as possible.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para reclamar una factura pendiente de pago
 - b. Para cancelar una reunión que ya estaba prevista
 - c. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - d. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia

2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?
- a. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas b. Emails y llamadas en frío para empresas
- c. Ferias presenciales y eventos de networking d. Solo publicidad en redes sociales y anuncios

1-c 2-b

2. Grammar: The present subjunctive, regular verbs: deje, responda, reciba...



The present subjunctive is used to express wishes, recommendations, or needs. It is normally used after expressions such as *quiero que* or *es importante que*.

1. Take the verb in yo in the present indicative and remove the final -o (yo hablo -> habl-).
2. Verbs ending in -ar end in: e, es, e, emos,áis, en.
3. Verbs ending in -er and -ir end in: a, as, a, amos,áis, an.

Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
Que yo deje	Que yo responda	Que yo reciba
Que tú dejes	Que tú respondas	Que tú recibas
Que él/ella/usted deje	Que él/ella/usted responda	Que él/ella/usted reciba
Que nosotros/as dejemos	Que nosotros/as respondamos	Que nosotros/as recibamos
Que vosotros/as dejéis	Que vosotros/as respondáis	Que vosotros/as recibáis
Que ellos/ellas/ustedes dejen	Que ellos/ellas/ustedes respondan	Que ellos/ellas/ustedes reciban

1. Es importante que usted _____ su número de teléfono por si la línea está ocupada. (*It is important that you leave your phone number in case the line is busy.*)
- a. dejes b. deje c. dejar d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*I want you to respond to the customer as soon as you hear the voicemail.*)
- a. respondes b. respondáis c. respondas d. responde

1. deje 2. respondas

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. Espero que tú (dejar) la sala limpia después de la reunión.
- _____
- (*That you leave the room clean after the meeting.*)
2. Es importante que nosotros (responder) al correo del cliente hoy.
- _____
- (*That we reply to the client's email today.*)
3. Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.
- _____

(That you (plural) receive the confirmation before booking the hotel.)

1. *Que dejes la sala limpia después de la reunión.* **2.** *Que respondamos al correo del cliente hoy.* **3.** *Que reciban la confirmación antes de reservar el hotel.*

Correct the error

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

I want you to receive the contract and call me.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

It's important that you answer me by phone today.

1. *Quiero que recibas el contrato y me llames.* **2.** *Es importante que me respondas hoy por teléfono.*

3.Exercises

1. Match each word with its definition.

- a. Dejar un recado 1. Quiero que deje un recado si no contestan, con nombre y teléfono.
- b. La línea ocupada 2. Ocurre cuando alguien está hablando y no se puede recibir otra llamada.
- c. Pasar una llamada 3. Pido que me pase la llamada con otro departamento o persona.

a-1 b-2 c-3



2. Office notice: call handling and call-backs (QR: Audio)

Fill in the gaps: comuníque, dejen un mensaje, llamada perdida, desviar la llamada, concertar una cita, contestador automático, en espera



Para mejorar la atención a nuevos clientes, a partir del lunes el equipo de recepción seguirá este protocolo telefónico: si la línea está ocupada, se pondrá la llamada (1) _____ y se atenderá por orden. Si hay una (2) _____, se devolverá en un plazo máximo de dos horas. Cuando la persona pida información, es importante que el agente (3) _____ con claridad y confirme el motivo antes de (4) _____.

Si no se puede atender, se usará el (5) _____ para pedir que (6) _____ con nombre y teléfono. En caso de urgencia, se podrá (7) _____ al móvil de guardia. Se recomienda revisar el buzón de voz al inicio y al final de la jornada y anotar cualquier recado en el CRM.

To improve service for new clients, starting on Monday the reception team will follow this telephone protocol: if the line is busy, the call will be put on hold and handled in order. If there is a missed call, it will be returned within a maximum of two hours. When someone asks for information, it is important that the agent communicates clearly and confirms the reason before scheduling an appointment.

If the call cannot be answered, the answering machine will be used to ask them to leave a message with their name and phone number. In case of urgency, the call can be forwarded to the on-call mobile phone. It is recommended to check voicemail at the beginning and end of the workday and record any messages in the CRM.

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comuníque, (4) concertar una cita, (5) contestador automático, (6) dejen un mensaje, (7) desviar la llamada

1. ¿Qué medidas concretas propone el protocolo para no perder oportunidades cuando no se puede atender una llamada en el momento? Explica al menos dos.

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. El hablante no consiguió hablar con el cliente nuevo en el primer intento porque la línea estaba ocupada.
2. La cita con el cliente quedó fijada para el viernes.
3. El hablante puso en espera la segunda llamada antes de pasarla a su compañero.

☐ ☐☐ ☐☐ ☐

1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(It is important that you answer the new client's call before they go to another provider.)*
a. atienda b. atiendo c. atendía d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(I want you to pick up and tell them that right now I am in another meeting.)*
a. descuelgue b. descuelgas c. descolgar d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(I ask that you answer the phone, because there has been a call on hold for several minutes.)*
a. atienden b. atiendan c. atendéis d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Llamada a un nuevo cliente

- Marta (consultora):** Buenos días, ¿con quién hablo? Le llamo de Asesoría Llorente; quería hablar con Javier Serrano sobre una propuesta.
(Good morning, who am I speaking with? I'm calling you from Llorente Consulting; I wanted to speak with Javier Serrano about a proposal.)
- Javier (cliente):** Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?
(This is Javier, I'm going into a meeting right now. Could you speak more slowly and sum it up in two sentences, please?)
- Marta (consultora):** Claro: le llamo para concertar una cita esta semana y explicarle el plan de trabajo. Si prefiere, le dejo un recado en el buzón de voz y usted me devuelve la llamada.
(Sure: I'm calling to set up an appointment this week and explain the work plan to you. If you prefer, I'll leave you a message on voicemail and you can call me back.)
- Javier (cliente):** Perfecto. Déjeme un mensaje con su número, por favor. Ahora no puedo atender y, si me quedo sin batería, le llamo después de comer.
(Perfect. Leave me a message with your number, please. I can't take the call right now and, if I run out of battery, I'll call you after lunch.)

Marta**(consultora):**

De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.

(All right, I'll leave the message on the answering machine. I'll wait to hear back. Thank you, goodbye.)

1. ¿Por qué Marta decide dejar un mensaje en el buzón de voz y qué información incluye?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

¿Podría darme su nombre y un número de contacto, por favor? / Si le parece, le paso con mi compañero y le atiende enseguida. / Le llamo en cuanto tenga mejor cobertura.



1. Estás en la oficina y llamas un cliente nuevo para pedir información y concertar una cita: ¿qué le dices y qué datos le pides?
-
2. Ves una llamada perdida de un amigo y le devuelves la llamada: ¿qué le dices y qué propones si tienes poca batería o mala cobertura?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Asunto: Consulta rápida y cita

Hola,

Soy Daniel Rojas, de Rojas Consultores. Esta mañana intenté llamarles y me saltó la **línea ocupada**. Luego dejé un mensaje en el **buzón de voz**, pero no sé si lo han recibido.

Me gustaría hablar con alguien sobre sus servicios y, si es posible, **concertar una cita** por teléfono o videollamada. La semana que viene tengo disponibilidad el martes por la tarde o el jueves por la mañana.

¿Podrían confirmarme qué opción les viene mejor y a qué número debo **volver a llamar**?

Gracias,
Daniel



Write an appropriate response: *¿Le parece bien si concertamos la llamada el...? / Es importante que me confirme su disponibilidad y el número de contacto. / Si no puede atender la llamada en ese momento, puede dejarme un recado y yo volveré a llamar.*

B1.1 Taking formal and informal phone calls

Módulo 1 Communication

Important verbs

yo

tú

él/ella/usted

nosotros/nosotras

vosotros/vosotras

ellos/ellas/ustedes

Atender (*to attend to*)

Subjuntivo presente

atienda

atiendas

atienda

atiendamos

atiendáis

atiendan

Descolgar (*to unhook*)

Presente

descuelgo

descuelgas

descuelga

descolgamos

descolgáis

descuelgan



B1.2 Escribir correos electrónicos y cartas

- ☐ Aprender vocabulario sobre correos y cartas
- ☐ Escribir mensajes claros y profesionales para situaciones formales e informales

La cabecera	(Header)	La copia oculta (CCO)	(Blind carbon copy (BCC))
El asunto	(Subject)	El archivo adjunto	(Attachment)
El saludo formal	(Formal greeting)	El borrador	(Draft)
Un saludo cordial	(A cordial greeting)	La posdata	(Postscript (P.S.))
El saludo informal	(Informal greeting)	El buzón	(Mailbox)
La despedida	(Closing (farewell))	Abrir el buzón	(Open the mailbox)
Atentamente	(Sincerely)	Adjuntar	(Attach)
La firma electrónica	(Electronic signature)	Reenviar	(Forward)
El remitente	(Sender)	Agradecer	(To thank)
El destinatario	(Recipient)	Quedo a la espera	(I look forward to hearing from you)
La copia (CC)	(Carbon copy (CC))	Comunicarse con alguien por correo	(To contact someone by mail)

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



En el trabajo, escribir un **mail profesional** puede generar estrés, porque muchas personas temen equivocarse. Por eso usan **palabras rimbombantes**, **releen** el mensaje varias veces o **copian** a demasiados compañeros. El resultado suele ser un tono muy formal y poco natural. Lo más importante es mantener la claridad y una relación auténtica, aunque *pida* algo o *agradezca* una respuesta.

At work, writing a **professional email** can cause stress, because many people are afraid of making mistakes. That's why they use **bombastic words**, **reread** the message several times, or **copy** too many colleagues. The result is usually a very formal and unnatural tone. The most important thing is to maintain clarity and an authentic relationship, even if you ask for something or thank someone for a response.

- ¿Por qué algunas personas usan palabras complicadas en un correo de trabajo?
 - Porque prefieren escribir como si fuera un mensaje informal.
 - Porque la empresa obliga a usar siempre un lenguaje técnico.
 - Porque quieren que el correo sea más largo y así parezca más importante.
 - Porque les da miedo no parecer expertos o no ser entendidos.
- ¿Qué puede pasar cuando alguien copia a demasiadas personas en un correo?
 - El correo se vuelve más corto y más fácil de leer.
 - La respuesta llega más rápido porque todos deciden a la vez.
 - El mensaje puede parecer una justificación y perder claridad.
 - La comunicación se vuelve más creativa y personal.

1-d 2-c

2. Grammar: The present subjunctive — irregular verbs: cierre, pida, agradezca...



Irregular verbs in the present subjunctive can be completely irregular (like *ser*) or partially irregular (like *cerrar*).

- Verbs with an irregular stem in the present indicative repeat the irregularity in the subjunctive: *hacer* -> **haga**, *tener* -> **tenga**
- Some verbs have a vowel change (e -> ie, e -> i, o -> ue).

<i>Cerrar (to close)</i>	<i>Agradecer (to thank)</i>	<i>Pedir (to ask for)</i>
Que yo cierre	Que yo agradezca	Que yo pida
Que tú cierres	Que tú agradezcas	Que tú pidas
Que él/ella/usted cierre	Que él/ella/usted agradezca	Que él/ella/usted pida
Que nosotros/as cerremos	Que nosotros/as agradezcamos	Que nosotros/as pidamos
Que vosotros/as cerréis	Que vosotros/as agradezcáis	Que vosotros/as pidáis
Que ellos/ellas/ustedes cierren	Que ellos/ellas/ustedes agradezcan	Que ellos/ellas/ustedes pidan

The vowel change does not appear in *nosotros* or *vosotros*: **e -> ie**, **o -> ue**: *cierre* / *cerremos*.

There are completely irregular verbs: **estar** -> **esté**; **dar** -> **dé**; **ser** -> **sea**; **ir** -> **vaya**.

- Le ruego que _____ el asunto del correo con una frase clara, por ejemplo: "Confirmación de cita". (*I ask that you close the email subject with a clear phrase, for example: "Appointment confirmation".*)
 a. cierras b. cierre c. cierra d. cerre
- Es importante que me _____ confirmación antes de reenviar el mensaje a toda la lista. (*It is important that you ask me for confirmation before forwarding the message to the entire list.*)
 a. pidiera b. pida c. pidae d. pide

1. cierre 2. pida

Rewrite the phrases (QR: AI+)



- (tú) Cierra la puerta, por favor.

(*That you close the door, please.*)

- (usted) Señora, cierre la ventana porque hace frío.

(*That you close the window because it's cold.*)

- (nosotros/as) Tenemos que cerrar la reunión a las seis en punto.

(*That we close the meeting at six o'clock sharp.*)

1. Que tú cierres la puerta, por favor. 2. Que usted cierre la ventana porque hace frío. 3. Que nosotros cerremos la reunión a las seis en punto.

Correct the error

1. Le pido que pida cita para el martes.

I ask you to make an appointment for Tuesday.

2. Te agradezco que me lo agradeces por correo.

I appreciate that you thank me by email.

1. Le pido que pida cita para el martes. 2. Te agradezco que me lo agradezcas por correo.

3.Exercises

1. Match each word with its definition.

- a. El asunto 1. Decir 'gracias' - el cliente agradezca que le respondan pronto.
b. Adjuntar 2. Frase breve que resume el tema principal del correo.
c. Agradecer 3. Incluir un archivo en el correo para que lo reciba el destinatario.

a-2 b-3 c-1



2. Internal notice: good practices for emails (QR: Audio)

Fill in the gaps: saludo formal, asunto, copia oculta (CCO), despedida, archivo adjunto, adjunte, copia (CC)



Para evitar malentendidos, el equipo de RR. HH. recuerda unas pautas básicas al escribir correos: indique siempre un (1) _____ claro, utilice un (2) _____ adecuado y cierre con una (3) _____ breve. Si necesita enviar documentación, (4) _____ el (5) _____ y explique en el cuerpo del mensaje qué contiene.

Si va a copiar a otras personas, use la (6) _____ solo cuando sea necesario y reserve la (7) _____ para envíos a varios destinatarios externos. Para solicitudes, se recomienda un tono directo y amable: "Le agradecería que me confirmara la fecha" o "Le pido que revise el borrador antes de enviarlo".

To avoid misunderstandings, the HR team reminds you of some basic guidelines when writing emails: always include a clear subject line, use an appropriate greeting, and close with a brief sign-off. If you need to send documentation, attach the file and explain in the body of the message what it contains.

If you are going to copy other people, use carbon copy (CC) only when necessary and reserve blind carbon copy (BCC) for sending to several external recipients. For requests, a direct and friendly tone is recommended: "I would appreciate it if you could confirm the date" or "I ask that you review the draft before sending it."

(1) asunto, (2) saludo formal, (3) despedida, (4) adjunte, (5) archivo adjunto, (6) copia (CC), (7) copia oculta (CCO)

1. ¿Qué recomendaciones da el aviso para que un correo sea claro y a quién conviene poner en CC o en CCO? Explica con tus propias palabras.

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. El correo del proveedor fue difícil de encontrar porque no tenía asunto. ☐ ☐
2. La persona puso al departamento de compras en copia para que estuvieran informados. ☐ ☐
3. En la respuesta, la persona terminó el mensaje de forma informal y sin firma. ☐ ☐

1-V 2-V 3-X



4. Choose the correct solution

1. Le escribo para solicitar que _____ el archivo antes de enviar el correo. *(I am writing to request that you attach the file before sending the email.)*
a. adjunte b. adjunta c. adjuntó d. adjuntes
2. Para tramitar la devolución, necesitamos que _____ el número de referencia por correo. *(To process the return, we need you to request the reference number by email.)*
a. solicites b. solicita c. solicite d. solicitó
3. Le agradecemos que _____ el asunto con un saludo cordial y su firma electrónica. *(We would appreciate it if you close the matter with a cordial greeting and your electronic signature.)*
a. cerréis b. cierre c. cerró d. cierra

1. adjunte 2. solicite 3. cierre

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Correo a un cliente con adjunto

Marta (jefa de proyecto): Diego, antes de enviarlo revisa la cabecera: el destinatario es Laura Rivas y yo voy en copia (CC); el asunto tiene que quedar claro: "Propuesta actualizada - Q3".

(Diego, before sending it, check the header: the recipient is Laura Rivas and I am copied (CC); the subject has to be clear: "Updated proposal - Q3".)

Diego (consultor): Vale. En el saludo formal pondré "Estimada Laura,"; adjunto el PDF con la propuesta y en el cuerpo agradezco el feedback de ayer.

(Okay. In the formal greeting I'll put "Dear Laura,"; I attach the PDF with the proposal and in the body I thank her for yesterday's feedback.)

Marta (jefa de proyecto): Perfecto. Termina con "Un saludo cordial" y añade la firma electrónica con tu cargo y el teléfono; mejor evitar la posdata en este caso.

(Perfect. End with "Kind regards" and add the electronic signature with your job title and phone number; better to avoid the postscript in this case.)

Diego (consultor): Hecho. Lo dejo unos minutos en borrador por si hay que cambiar algo; si ella responde al hilo, lo recibimos los dos.

(Done. I'll leave it in draft for a few minutes in case something needs to be changed; if she replies to the thread, we both receive it.)

Marta (jefa de proyecto): Genial. Cierra con "Quedo a la espera de sus comentarios"; si hace falta, luego lo reenviamos al equipo.

(Great. Close with "I look forward to your comments"; if necessary, we'll forward it to the team later.)

1. ¿Qué elementos del correo revisan antes de enviarlo (asunto, saludo, adjunto, CC/CCO)?

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Le escribo para solicitarle que... / Le agradezco su atención y quedo a la espera. / ¿Podría adjuntar el archivo y reenviarlo, por favor?



1. Tienes que pedir información a un proveedor por correo electrónico: ¿qué pones en el asunto y cómo empiezas el mensaje para que suene profesional?
2. Recibes un correo poco claro con un archivo adjunto y necesitas una respuesta rápida: ¿qué le escribes y qué le pides exactamente a la otra persona?

7. Writing: Email (QR: AI+)

Asunto: Presupuesto baño - confirmación y próximos pasos

Hola Marta,

Soy Pablo Rivas (Reformas Rivas). Te **reenvío** el correo con el **archivo adjunto** (presupuesto y condiciones). Si estás de acuerdo, necesitamos que nos confirmes por escrito para reservar fecha. Además, dinos por favor si quieres que el mueble del lavabo sea de **80 o 100 cm**.

Esta semana podríamos empezar el miércoles o el viernes por la mañana. Gracias y quedo a la espera.

Un saludo cordial,
Pablo Rivas



Write an appropriate response: *Gracias por el presupuesto; antes de confirmarlo, quería preguntar si... / ¿Podrías empezar el...? En ese caso, les agradecería que me enviaran... / Cuando puedan, confirmen por favor si es posible que...*

Important verbs	Adjuntar (to attach)	Solicitar (to request)	Tener (to have)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	adjunte	solicite	tenga
tú	adjuntes	solicites	tengas
él/ella/usted	adjunte	solicite	tenga
nosotros/nosotras	adjuntemos	solicitemos	tengamos
vosotros/vosotras	adjuntéis	solicitéis	tengáis
ellos/ellas/ustedes	adjunten	soliciten	tengan

B1.3 Expresar emociones en el trabajo



- ☐ Gestionar profesionalmente los conflictos en el trabajo
- ☐ Expresa tu bienestar y malestar en un contexto profesional

El optimismo	(Optimism)	Tomar un descanso	(To take a break)
El pesimismo	(Pessimism)	Alegrarse	(To be glad)
La paciencia	(Patience)	Enfadarse	(To get angry)
La impaciencia	(Impatience)	Dar pena	(To cause sadness)
La frustración	(Frustration)	Dar lástima	(To evoke pity)
El malestar	(Discomfort)	Dar miedo	(To cause fear)
El agotamiento	(Exhaustion)	Ponerse triste	(To become sad)
Estar estresado	(To be stressed)	Ponerse contento	(To become happy)
Estar desbordado	(To be overwhelmed)	Ponerse de mal humor	(To get in a bad mood)
Estar deprimido	(To be depressed)	Encontrarse bien	(To feel well)
Sentirse valorado	(To feel valued)	Encontrarse fatal	(To feel awful)
Pedir disculpas	(To apologize)	No soportar	(To not tolerate)
Resolver	(To resolve)		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

En muchos empleos, cuidar el **bienestar laboral** es clave porque pasamos mucho tiempo en el trabajo. La **sobrecarga de trabajo**, los horarios largos y la **presión** pueden afectar al equipo y a cada persona. A veces uno se exige demasiado y se acaba **auto boicoteando**. Es posible que sin buenos **recursos de afrontamiento** aparezcan ansiedad y estrés. Por eso conviene aprender a gestionar conflictos y límites de forma profesional.



*In many jobs, taking care of **workplace well-being** is key because we spend a lot of time at work. **Work overload**, long hours, and **pressure** can affect the team and each person. Sometimes someone demands too much of themselves and ends up **sabotaging themselves**. It's possible that without good **coping resources**, anxiety and stress may appear. That's why it's a good idea to learn to manage conflicts and limits in a professional way.*

1. ¿Por qué se considera importante cuidar el bienestar laboral?
 - a. Porque el trabajo siempre es relajante.
 - b. Porque así no hay que hablar con los compañeros.
 - c. Porque en el trabajo se gana más dinero que en casa.
 - d. Porque pasamos una parte importante del día trabajando.
2. ¿Qué puede pasar cuando una persona se exige demasiado en el trabajo?
 - a. Puede tener más tiempo libre automáticamente.
 - b. Puede presionarse o auto boicotearse.
 - c. Puede evitar cualquier conflicto con el equipo.
 - d. Puede volverse más creativa sin esfuerzo.

1-d 2-b



2. Grammar: Indicative or Subjunctive?

Many expressions use the indicative to express facts and the subjunctive to express possibilities.

1. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + indicative -> the speaker expresses certainty.
2. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + subjunctive -> the speaker expresses doubt, evaluation.
3. Es posible que / Es probable que -> always subjunctive.

Expresiones	Modos	Ejemplos
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Indicativo	Seguramente se siente valorado, el jefe reconoció su trabajo. (Surely he/she feels valued; the boss acknowledged his/her work.)
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Subjuntivo	Probablemente esté satisfecho con el acuerdo, aunque quedan dudas. (He/she is probably satisfied with the agreement, although there are still doubts.)
Quizás / Tal vez	Indicativo	Quizás hay un problema en el proyecto que todos conocen. (Perhaps there is a problem in the project that everyone knows about.)
Quizás / Tal vez	Subjuntivo	Tal vez haya una falta de comunicación entre los departamentos. (Maybe there is a lack of communication between the departments.)
Es posible que / Es probable que	Subjuntivo	Es probable que necesite tomar un descanso esta semana. (It's likely that I need to take a break this week.)

1. Es posible que _____ desbordado esta semana, así que podrías tomar un descanso. (It's possible that you're overwhelmed this week, so you could take a break.)
a. estuvieras b. esté c. estás d. estés
2. Seguramente _____ estresado; llevas tres reuniones seguidas sin parar. (You're surely stressed; you've had three meetings in a row without stopping.)
a. estás b. estarías c. estases d. estés

1. estés 2. estás

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (Seguramente) El jefe reconoce tu trabajo en la reunión.

(Surely the boss recognizes your work in the meeting.)

2. (Probablemente) Mi compañera llega tarde por el tráfico.

(Probably my coworker arrives late because of traffic.)

3. (Quizás) Hay un error en el informe final.

(Maybe there is an error in the final report.)

1. Seguramente el jefe reconoce tu trabajo en la reunión. **2.** Probablemente mi compañera llegue tarde por el tráfico. **3.** Quizás haya un error en el informe final.

Correct the error

1. Es probable que el jefe reconoce mi esfuerzo hoy.

It is likely that the boss acknowledges my effort today.

2. Probablemente mi compañera tenga estrés por el conflicto.

My colleague probably has stress because of the conflict.

1. Es probable que el jefe reconozca mi esfuerzo hoy. **2.** Probablemente mi compañera tiene estrés por el conflicto.

3.Exercises

1. Match each word with its definition.



- | | |
|----------------------|---|
| a. Sentirse valorado | 1. Parar unos minutos para recuperar energía; es posible que lo necesites. |
| b. Estar desbordado | 2. Notar que tu trabajo es reconocido; seguramente te sientes más motivado. |
| c. Tomar un descanso | 3. Tener demasiado trabajo; probablemente no puedas terminar hoy. |

a-2 b-3 c-1

2. Internal note: well-being and conflict management (QR: Audio)



Fill in the gaps: tomar un descanso, enfadas, pedir disculpas, agotamiento, Es posible que, desbordado

Con el cierre del trimestre, varios equipos han comunicado sensación de sobrecarga. RR. HH. recuerda que es normal sentirse cansado o estresado en picos de trabajo, pero conviene detectarlo a tiempo para evitar el (1) _____. Si te encuentras mal o estás (2) _____, avisa a tu responsable y propone prioridades realistas. También se recomienda (3) _____ breve entre tareas largas.

Cuando hay tensión con un compañero, se pide mantener un tono profesional y centrarse en los hechos. Si te (4) _____ con facilidad, intenta parar antes de responder y solicita una reunión corta. (5) _____ el problema sea una falta de coordinación, no una intención personal. Si has hablado de forma brusca, (6) _____ ayuda a resolver el conflicto y a que el equipo se sienta valorado.

With the end of the quarter, several teams have reported a feeling of overload. HR reminds everyone that it is normal to feel tired or stressed during peak workloads, but it is advisable to spot it in time to avoid burnout. If you feel unwell or overwhelmed, inform your manager and propose realistic priorities. It is also recommended to take a short break between long tasks.

When there is tension with a colleague, you are asked to keep a professional tone and focus on the facts. If you get angry easily, try to stop before replying and request a short meeting. It is possible that the problem is a lack of coordination, not a personal intention. If you have spoken abruptly, apologizing helps to resolve the conflict and makes the team feel valued.

(1) agotamiento, (2) desbordado, (3) tomar un descanso, (4) enfadas, (5) Es posible que, (6) pedir disculpas

1. ¿Qué medidas propone la nota para gestionar el malestar y los conflictos sin empeorar la relación con el equipo?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. En la reunión de ayer, el hablante reaccionó con mal humor y respondió de forma poco profesional a una compañera.
2. El problema se resolvió porque el hablante decidió trabajar solo y no repartir tareas.
3. El hablante está cansado y planea descansar un poco durante el día.

☐ ☐☐ ☐☐ ☐

1-V 2-X 3-V



4. Choose the correct solution

1. Es posible que algunos compañeros _____ si cambiamos el horario sin avisar. *(It is possible that some classmates get angry if we change the schedule without warning.)*
 a. se enfadan b. se enfadaron c. se enfaden d. se enfadarían
2. Probablemente él _____ la presión ahora, pero necesita tomar un descanso pronto. *(He will probably handle the pressure now, but he needs to take a break soon.)*
 a. soporten b. soporta c. soportará d. soporte
3. Tal vez el equipo _____ si el jefe no reconoce el esfuerzo y el agotamiento de estas semanas. *(Maybe the team will get angry if the boss doesn't acknowledge the effort and exhaustion of these weeks.)*
 a. se enfadó b. se enfadar c. se enfade d. se enfada

1. se enfaden 2. soporte 3. se enfade

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Retraso en la entrega del informe

- Marta (jefa de proyecto):** *Álvaro, estoy bastante frustrada: el cliente esperaba el informe hoy y no lo hemos enviado.*
(Álvaro, I'm quite frustrated: the client expected the report today and we haven't sent it.)
- Álvaro (consultor):** *Lo siento, Marta. Estos días he estado muy estresado y desbordado con dos entregas a la vez, y me confundí con la fecha límite.*
(I'm sorry, Marta. These days I've been very stressed and overwhelmed with two deliveries at the same time, and I got confused about the deadline.)
- Marta (jefa de proyecto):** *Entiendo, gracias por la disculpa, pero esto pone al equipo de mal humor y el cliente se enfada. ¿Cómo lo solucionamos ahora?*
(I understand, thanks for the apology, but this puts the team in a bad mood and the client gets angry. How do we fix it now?)
- Álvaro (consultor):** *Si te parece, lo termino antes de las cinco y tú lo revisas; además, a partir de ahora avisaré con antelación cuando esté agotado o sin paciencia.*
(If you like, I'll finish it before five and you review it; also, from now on I'll let you know in advance when I'm exhausted or out of patience.)

Marta (jefa de proyecto): *Perfecto. Y mañana dedicamos diez minutos a reorganizar prioridades, porque no quiero que acabes agotado ni que te sientas poco valorado.*
(Perfect. And tomorrow we'll spend ten minutes reorganizing priorities, because I don't want you to end up exhausted or feel undervalued.)

1. ¿Qué siente Álvaro y por qué? Nombra al menos dos emociones o estados.
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Me alegra que + subjuntivo / Me preocupa que + subjuntivo. / Cuando me siento estresado, intento tomar un descanso y hablarlo con calma. / Creo que es mejor que + subjuntivo para resolverlo y, si hace falta, pedir disculpas.



1. En tu trabajo, ¿qué sueles hacer cuando estás estresado o desbordado para reducir el malestar sin crear conflicto con tus compañeros?
-
2. Piensa en una situación reciente en la que alguien se enfadó en el trabajo: ¿cómo lo resolviste o cómo te gustaría que se resolviera para que todos se sientan valorados?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Asunto: Revisión de tareas - esta semana

Hola, Laura:

Quería comentarte lo de ayer. Noté al equipo **estresado** y la reunión terminó con bastante **frustración**. Además, me preocupa que tú estés **desbordada** con el cierre del informe y las peticiones de Ventas.

¿Puedes decirme cómo te encuentras y qué es lo más urgente? Si te parece, hacemos una llamada de 15 minutos hoy a las 16:30 para **resolver** el reparto de tareas. Es posible que necesites **tomar un descanso** y reorganizar prioridades.

Gracias,

Marta



Write an appropriate response: *Gracias por escribirme. La verdad es que estos días me siento... / Es posible que hoy no llegue a todo, pero puedo... / Si te parece, podríamos resolverlo así: ...*

Important verbs

yo
tú
él/ella/usted
nosotros/nosotras
vosotros/vosotras
ellos/ellas/ustedes

Enfadarse (*to get angry*)

Subjuntivo presente
me enfade
te enfades
se enfade
nos enfademos
os enfadéis
se enfaden

Dar (*to give*)

Subjuntivo presente
dé
des
dé
demos
deis
den

Soportar (*to endure*)

Subjuntivo presente
soporte
soportes
soporte
soportemos
soportéis
soporten

B1.4 Enviar y devolver paquetes



- ☐ Presentar una reclamación o solicitar la garantía de un producto
- ☐ Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- ☐ Haz un pedido en línea, devuelve o cambia un artículo dañado o no deseado

El albarán de entrega	<i>(Delivery note)</i>	La tarifa de envío	<i>(Shipping rate)</i>
El embalaje	<i>(Packaging)</i>	El número de seguimiento	<i>(Tracking number)</i>
El paquete dañado	<i>(Damaged package)</i>	La fecha estimada de entrega	<i>(Estimated delivery date)</i>
El buzón de correos	<i>(Mailbox)</i>	El plazo de entrega	<i>(Delivery time)</i>
El cargo adicional	<i>(Additional charge)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Customer service)</i>
El comprobante de compra	<i>(Proof of purchase)</i>	La queja	<i>(Complaint)</i>
El envío estándar	<i>(Standard shipping)</i>	Presentar una reclamación	<i>(File a claim)</i>
El envío exprés	<i>(Express shipping)</i>	Hacer una devolución	<i>(Make a return)</i>
El empleado de correos	<i>(Postal worker)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Request a refund)</i>
El artículo defectuoso	<i>(Defective item)</i>	Hacer un cambio	<i>(Make an exchange)</i>
El pedido	<i>(Order)</i>	Tener garantía	<i>(Have a warranty)</i>
La recogida a domicilio	<i>(Home pickup)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravíe, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que* la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.



*When a person sends a **package**, it can happen that it gets lost, is stolen, or arrives damaged. If something like that happens, it is advisable to **file a complaint** first in a friendly way with the **courier company** and respect the response **deadline**. It is important that the complaint is made in writing if there is no quick solution. With **registered shipping**, it is possible to request financial compensation for the loss or damage.*

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Hace una reclamación formal por escrito.
 - b. Espera tres meses sin hacer nada.
 - c. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
 - d. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
 - a. Dos meses.
 - b. Un mes.
 - c. Seis meses.
 - d. Una semana.

1-a 2-a

2. Grammar: Present subjunctive: wishes and evaluations - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



The present subjunctive is used with expressions of desire, will, and personal evaluation, such as quiero que, ojalá or es importante que.

1. The main verb (espero, quiero, es importante...) is in the indicative; the verb that follows is in the subjunctive.

Expresiones frecuentes	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>I hope customer service responds today.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>I'm looking forward to them confirming the delivery timeframe.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Hopefully the package doesn't arrive damaged.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>I ask you to check the tracking number.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>May they confirm the estimated delivery date.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>It's important that you keep the proof of purchase.</i>)

- Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. (*I hope that customer service replies to me today by email.*)
 a. responde b. respondió c. responder d. responda
- Te pido que _____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. (*I ask you to check the tracking number before closing the case.*)
 a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

1. responda 2. revises

Rewrite the phrases (QR: AI+)



- (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.

(*I hope that customer service responds today.*)

- (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

(*I'm looking forward to them confirming the delivery deadline this afternoon.*)

- (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.
- _____

(I hope the package doesn't arrive damaged.)

1. *Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy.* **2.** *Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde.* **3.** *Ojalá que el paquete no llegue dañado.*

Correct the error

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

It is important that you keep the proof of purchase.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

I want them to tell me the tracking number.

1. *Es importante que guardes el comprobante de compra.* **2.** *Quiero que me digan el número de seguimiento.*

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|------------------------------|---|
| a. el número de seguimiento | 1. Documento; espero que lo guardes para pedir un reembolso o utilizar la garantía. |
| b. presentar una reclamación | 2. Código único; te pido que lo introduzcas para ver dónde está el paquete. |
| c. el comprobante de compra | 3. Acción formal; es importante que expliques el problema y solicites una solución. |

a-2 b-3 c-1



2. Return notice and complaints (online store) (QR: Audio)

Fill in the gaps: recogida a domicilio, embalaje, albarán de entrega, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, reclamación



Si tu pedido llega incompleto o en mal estado, revisa el (1) _____ y guarda el (2) _____ y el comprobante de compra. Para localizar el envío, consulta el (3) _____ en tu área de cliente: allí verás la fecha estimada de entrega y si hay algún cargo adicional por cambio de dirección.

Para hacer una devolución, solicita la (4) _____ o entrégalo en tu oficina de Correos. Es importante que rellenes el formulario de (5) _____ dentro del plazo indicado. Si el artículo es defectuoso y tiene garantía, la tienda puede ofrecer cambio o reembolso; esperamos que el (6) _____ responda en un máximo de 48 horas laborables.

If your order arrives incomplete or in poor condition, check the packaging and keep the delivery note and the proof of purchase. To locate the shipment, check the tracking number in your customer area: there you will see the estimated delivery date and whether there is any additional charge for a change of address.

To make a return, request home pickup or drop it off at your local post office. It is important that you fill out the complaint form within the indicated deadline. If the item is defective and has a warranty, the store may offer an exchange or a refund; we expect customer service to respond within a maximum of 48 business hours.

(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente

1. Enumera los pasos que recomienda el texto para reclamar o devolver un producto y explica qué documentos conviene guardar y por qué.

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False



- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía. | ☐ | ☐ |
| 2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos. | ☐ | ☐ |
| 3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto. | ☐ | ☐ |
- 1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

- | | |
|--|--|
| 1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. | (I want customer service to arrange home pickup because the package arrived damaged.) |
| a. <i>hagas</i> b. <i>haga</i> c. <i>hace</i> d. <i>hizo</i> | |
| 2. Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación. | (It is important that you complain in writing and attach the proof of purchase to file a complaint.) |
| a. <i>quejaste</i> b. <i>quejas</i> c. <i>quejes</i> d. <i>quejarás</i> | |
| 3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso. | (I ask you to track it with the tracking number before asking for a refund.) |
| a. <i>hagas</i> b. <i>harás</i> c. <i>haga</i> d. <i>haces</i> | |

1. *haga* 2. *quejes* 3. *hagas*

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Reclamación por portátil defectuoso

- Cliente (Sofía):** *Hola, llamo por un pedido que me llegó ayer: el portátil tiene la pantalla rota. Por fuera el embalaje estaba bien, pero el paquete estaba dañado por dentro.*
(Hi, I'm calling about an order that arrived yesterday: the laptop has a broken screen. The packaging looked fine on the outside, but the package was damaged inside.)
- Atención al cliente (Álvaro):** *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*
(Oh, I'm very sorry. Can you confirm the tracking number and whether you have the proof of purchase or the delivery note?)
- Cliente (Sofía):** *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está defectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*
(Yes, I have everything. I want to file a complaint because the item is defective and it's under warranty; I would prefer to make an exchange instead of a refund.)

Atención al cliente (Álvaro): *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para mañana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*

(Perfect, I'll take care of it now: I'll schedule a home pickup for tomorrow and we'll send you another unit by express shipping. It will arrive within 48 hours; I'll confirm the estimated delivery date by email.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*

(Thank you. Is there any additional charge for express shipping, or is it covered by the warranty?)

1. ¿Qué datos le pide Álvaro a Sofía para tramitar la reclamación y por qué son importantes?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Espero que me den una solución lo antes posible. / Quiero que revisen el número de seguimiento y el plazo de entrega. / Le pido que tramiten la devolución con el comprobante de compra.



1. Has comprado algo por internet y la fecha estimada de entrega ya ha pasado: ¿qué datos del número de seguimiento comprobarías y qué dirías al servicio de atención al cliente?
 2. Recibes un paquete dañado y el artículo no funciona: ¿qué solución pedirías (cambio o reembolso) y qué documentos aportarías para presentar una reclamación?
-