

# Spaans B1

Een volledige cursus voor alledaagse en professionele communicatie.



[www.colanguage.com/nl](http://www.colanguage.com/nl)

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redactie: coLanguage academisch & pedagogisch team

Academische beoordeling: Partneruniversiteiten en samenwerkende docenten

Dit boek is uitgegeven door Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanje

NIF. B40622912

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, met uitzondering van onderwijsgebruik door scholen en docenten op verzoek.

Audio-, video-, uitspraak oefeningen en interactieve oefeningen zijn beschikbaar in de coLanguage-app.

<https://app.colanguage.com/nl/spaans>

Scholen en docenten kunnen contact met ons opnemen voor het afdrucken in grote oplagen en vertalingen in meerdere talen.

Contact: [support@colanguage.com](mailto:support@colanguage.com)

## Dankbetuigingen

Deze cursus is getest in echte klaslokalen met meer dan 300 studenten.

We zijn dankbaar voor de organisaties en instellingen die steun, expertise en uitwisselingsprogramma's hebben geboden.

Strategische partners:

- [ES] Marina de Empresas (geassocieerd met de University of Valencia en UPV): Logistieke en strategische ondersteuning
- [DE] Universiteit van Siegen: Didactiek en pedagogische toetsing

Academische uitwisselingen (didactiek):

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

Academische uitwisselingen (IT en app-ontwikkeling):

- [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

Dit boek voldoet aan de taalkundige richtlijnen zoals vastgesteld door: Instituto Cervantes.

Deze samenwerkingsprogramma's werden mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van de Europese Unie.

We willen alle docenten die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek bedanken voor hun inzet en samenwerking.

## Wat ga je met deze cursus bereiken?

Je leert spreken, begrijpen, lezen en schrijven in alledaagse, professionele en sociale situaties.

Dit boek is geschikt voor zelfstudie (met de app) of voor gebruik met een docent.

- Gebruik praktische woordenschat voor dagelijks leven en werk
- Begrijp gesproken en geschreven taal
- Schrijf e-mails, berichten en korte professionele teksten
- Bereid je voor op officiële examens zoals Dele

## Voor wie is dit boek?

Dit boek is bedoeld voor volwassen professionals die structuur en snel vooruitgang willen.

## Hoe elk hoofdstuk werkt

Elke les volgt een duidelijke opbouw:

1. Woordenschat en nuttige zinnen
2. Dialoog en alledaagse situaties
3. Duidelijke grammatica-uitleg
4. Geleide oefeningen met stapsgewijze praktijk
5. Lezen, luisteren, spreken en schrijven

Een volledige woordenschat en een lijst met werkwoordsvervoegingen zijn achter in het boek opgenomen als naslagwerk.

## Zelfbeoordeling - Niveau B1

Elke unit bevat zelftests om je voortgang te beoordelen en je voor te bereiden op officiële examens.

- **Luistervaardigheid:** Ik kan de hoofdpunten begrijpen in duidelijke spraak over vertrouwde onderwerpen en tv-/radioprogramma's volgen wanneer er duidelijk gesproken wordt.
- **Lezen:** Ik kan alledaagse teksten en persoonlijke brieven over gebeurtenissen en gevoelens begrijpen.
- **Mondelinge interactie:** Ik kan veelvoorkomende situaties tijdens het reizen aan en kan spontaan over vertrouwde onderwerpen praten.
- **Sprekende productie:** Ik kan ervaringen, dromen en plannen beschrijven, redenen geven en verhalen vertellen.
- **Schrijfvaardigheid:** Ik kan samenhangende teksten schrijven over vertrouwde onderwerpen en persoonlijke brieven over ervaringen.

## Hoe gebruik je de coLanguage-app (audio + zelftests)?

Scan de QR-code in elke les om toegang te krijgen tot audio, video, toetsen, uitspraaktraining en interactieve oefeningen.

App:

<https://app.colanguage.com/nl/spaans/leerplan/b1>



## Hoe gebruik je deze cursus als docent?

Deze cursus biedt een volledig volgens het ERK uitgebalanceerd programma van ongeveer 60–80 lessen. Ontworpen voor drukbezette docenten, zijn de lessen kant-en-klaar en vergen ze minimale voorbereidingstijd.

Elk hoofdstuk bevat:

- Gestructureerde woordenschatontwikkeling
- Praktijkgerichte communicatietraining gebaseerd op situaties voor alledaagse en professionele contexten
- Geleide grammaticatraining
- Geïntegreerde lees-, luister-, spreek- en schrijfopdrachten

## Visuele lesondersteuning voor online en klassikaal gebruik

Scan de QR-code in elke les om digitale materialen te openen die het live onderwijs ondersteunen.

- Audio, uitspraak en videomateriaal
- Extra grammaticaoefeningen en spreekactiviteiten
- Afbeeldingen en visuele ondersteuning voor contextuele spreekvaardigheidsoefening
- Kopieer werkbladen naar Google Docs of vergelijkbare tools voor realtime schrijfpraktijk

## Beheer groepen, huiswerk en lesvoorbereiding

Gebruik ons schoolmanagementportaal om je leerlingen te organiseren en te ondersteunen

- Monitor de voortgang, uitdagingen en correctieresultaten van studenten
- Stuur huiswerk- en lesvoorbereidingsmateriaal (met vertalingen) naar groepen

Meer informatie over digitale tools <https://www.colanguage.com/nl/geef-les-bij-ons>

## Beoordeling en evaluatie - Niveau B1

- **Bereik:** Heeft genoeg woordenschat voor basiscommunicatie over vertrouwde onderwerpen met enige aarzeling
- **Nauwkeurigheid:** Gebruikt gangbare patronen nauwkeurig in voorspelbare situaties
- **Vloeiendheid:** Kan begrijpelijke spraak behouden ondanks duidelijke pauzes
- **Interactieve vaardigheden:** Kan eenvoudige gesprekken voeren over vertrouwde onderwerpen
- **Coherentie:** Verbindt eenvoudige elementen tot aaneengeschaalde reeksen

## Leerplan doelstellingen

#	Situatie	Grammaticale focus	Belangrijke werkwoorden
B1.1	<b>Atender llamadas telefónicas formales e informales</b> Streefdatum: __/__/__	De onvoltooide aanvoegende wijs (presente de subjuntivo), regelmatige werkwoorden: deje, responda, reciba...	<i>atender, descolgar</i>
B1.2	<b>Escribir correos electrónicos y cartas</b> Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordige aanvoegende wijs - onregelmatige werkwoorden: cierre, pida, agradezca...	<i>adjuntar, solicitar, tener</i>
B1.3	<b>Expresar emociones en el trabajo</b> Streefdatum: __/__/__	Indicativo of Subjuntivo?	<i>enfadarse, dar, soportar</i>
B1.4	<b>Enviar y devolver paquetes</b> Streefdatum: __/__/__	Aanwezigheids- (presente) aanvoegende wijs: wensen en waarderingen - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."	<i>ir, quejarse, hacer</i>
B1.5	<b>Enviar una propuesta de proyecto</b> Streefdatum: __/__/__	Tijdsbepalingen met subjuntivo: "Antes de que, antes de, después de que, después de,..."	<i>decir, entender, convocar, introducir</i>
B1.6	<b>Música y podcasts</b> Streefdatum: __/__/__	Aanvoegende wijs: aandoeningen en emoties - "Me alegra que, siento que, me gusta que, me encanta que, etc..."	<i>reproducir, suscribirse</i>
B1.7	<b>Planes de datos e internet</b> Streefdatum: __/__/__	Aanvoegende wijs tegenwoordige tijd: aanbevelingen	<i>sincronizar, seleccionar</i>
B1.8	<b>Noticias y medios</b> Streefdatum: __/__/__	Aanvoegende wijs tegenwoordige tijd: werkwoorden van mening - creer, pensar, opinar, parecer	<i>escuchar, mantenerse, redactar</i>
B1.9	<b>Eventos y celebraciones familiares</b> Streefdatum: __/__/__	Repaso del condicional: querría, diría, podría...	<i>ser, envolver, felicitar, venir</i>
B1.10	<b>Citas</b> Streefdatum: __/__/__	De consecutivas: entonces, así (es) que, tal ... que	<i>acabar, romper</i>
B1.11	<b>Ir al cine</b> Streefdatum: __/__/__	Pedir valoración: ¿Qué tal? - ¿Qué te parece...? - ¿Te parece bien...? Expresar valoración: "está bien, es una mala idea, lo veo", etc...	<i>aconsejar, tratar</i>
B1.12	<b>Ir al teatro</b> Streefdatum: __/__/__	Andere gebruiken van de toekomst	<i>estar, tocar, aplaudir</i>
B1.13	<b>la galería de arte</b> Streefdatum: __/__/__	Eenvoudige voorwaardelijke wijs VS Toekomstige tijd: podré of podría, estaré of estaría...	<i>ver, construir, diseñar</i>

<b>B1.14 Organizar un viaje de larga distancia</b> Streefdatum: __/__/__	Relatieve en vragende voornaamwoorden: Que, Quien, Qué, Cuál	<i>hacer, marcharse</i>
<b>B1.15 Tiempo libre y pasiones</b> Streefdatum: __/__/__	Combinatievoornaamwoorden in de gebiedende wijs: cómpramela, resérvatelo...	<i>colaborar, aburrirse</i>
<b>B1.16 Masterchef: cocina avanzada</b> Streefdatum: __/__/__	Slotzinnen en causale zinnen: para, a fin de que, porque...	<i>cocer, quemarse</i>
<b>B1.17 Alta cocina</b> Streefdatum: __/__/__	Van de gebiedende wijs naar de stijl van de indirecte rede: dice que vengas; pide que trabajen...	<i>tomar, servir, comer</i>
<b>B1.18 Anatomía</b> Streefdatum: __/__/__	Werkwoordelijke perifrassen met infinitief: Soler, Volver a, Deber de...	<i>evitar, vacunarse</i>
<b>B1.19 Seguro de salud</b> Streefdatum: __/__/__	De negatieve gebiedende wijs: no autorices, no cojas, no asistas...	<i>pedir, renovar</i>
<b>B1.20 En la farmacia</b> Streefdatum: __/__/__	De betrekkelijke voornaamwoorden: el que, quien, las que...	<i>darse, echarse</i>
<b>B1.21 Haciendo una dieta</b> Streefdatum: __/__/__	Combinatie van de beklemtoonde voornaamwoorden: se lo pide, nos lo dice, te las enseña...	<i>reducir</i>
<b>B1.22 Ir a urgencias</b> Streefdatum: __/__/__	Waarden van "se"	<i>cortarse, adelgazar</i>
<b>B1.23 Dar a luz</b> Streefdatum: __/__/__	De aanwijzende voornaamwoorden: ese, eso, esto	<i>parecerse</i>
<b>B1.24 Cita de belleza</b> Streefdatum: __/__/__	Onbepaalde voornaamwoorden: algo, nadie, alguno...	<i>pintarse, depilarse</i>
<b>B1.25 ¿Qué colegio elegir?</b> Streefdatum: __/__/__	Pretérito imperfecto - gebruik	<i>matricularse, renunciar</i>
<b>B1.26 Aprobar un examen</b> Streefdatum: __/__/__	Pretérito imperfecto - gebruik (II)	<i>suspender, recuperar</i>
<b>B1.27 Escribe tu currículum</b> Streefdatum: __/__/__	De indirecte rede: dice que, afirmó que, ha preguntado si...	<i>redactar, actualizar</i>
<b>B1.28 Oferta de empleo y entrevista</b> Streefdatum: __/__/__	Pretérito indefinido - onregelmatige vormen	<i>postularse, presentar</i>
<b>B1.29 Tu contrato de trabajo</b> Streefdatum: __/__/__	Pretérito perfecto versus pretérito indefinido	<i>jubilarse, incorporarse</i>
<b>B1.30 Tiempo libre y vacaciones</b> Streefdatum: __/__/__	Pretérito pluscuamperfecto de indicativo	<i>aplazar, disfrutar</i>

<b>B1.31 Visita de viviendas y mudanza</b> Streefdatum: __/__/____	Onpersoonlijke werkwoordsvormen: no comer, fue <i>pagar, visitar</i> caminando...	
<b>B1.32 Decoración del hogar</b> Streefdatum: __/__/____	Tijdelijke zinnen: Mientras, Cuando, Hasta que...	<i>colgar, tirar</i>
<b>B1.33 Servicios de limpieza</b> Streefdatum: __/__/____	De betrekkelijke en vragende bijwoorden: donde, cuando, como	<i>barrer, enchufar</i>
<b>B1.34 Robo con allanamiento de morada</b> Streefdatum: __/__/____	Ser en Estar	<i>desactivar, forzar</i>
<b>B1.35 Contratación de cuidados a domicilio</b> Streefdatum: __/__/____	Voornaamwoorden: el que, quien, cuyo	<i>cuidar, prevenir</i>
<b>B1.36 Finanzas diarias e impuestos</b> Streefdatum: __/__/____	De lijdende vorm - herhaling: se firmó, se pagan, se entregará...	<i>gastar, invertir</i>
<b>B1.37 Estado civil</b> Streefdatum: __/__/____	Estar + gerundio om over de toekomst te spreken: estaré hablando; estarás organizando...	<i>convivir, adoptar</i>
<b>B1.38 Liderazgo en equipo</b> Streefdatum: __/__/____	Adjectieven met ser of estar	<i>dirigir, motivar</i>
<b>B1.39 Títulos de trabajo y estructura de la empresa</b> Streefdatum: __/__/____	De subjuntivo om over iets onbepaalds te spreken	<i>liderar, ascender</i>
<b>B1.40 Desplazarse al trabajo</b> Streefdatum: __/__/____	Voorzetseluitdrukkingen: a pesar de, gracias a, en vez de...	<i>aparcar, parar</i>
<b>B1.41 En el laboratorio</b> Streefdatum: __/__/____	Saber en Conocer	<i>conocer, inventar, saber</i>
<b>B1.42 Permisos y subvenciones</b> Streefdatum: __/__/____	Ordenen van ideeën: en primer lugar, por un lado, finalmente	<i>gestionar, denegar</i>
<b>B1.43 Negociaciones y ventas</b> Streefdatum: __/__/____	Interrogativos: ¿Te importa...? - ¿Sabes que...?	<i>negociar, rescindir</i>
<b>B1.44 Sostenibilidad y medio ambiente</b> Streefdatum: __/__/____	Comparatieven: igual de, un poco, menos de...	<i>impulsar, contaminar</i>
<b>B1.45 En la conferencia</b> Streefdatum: __/__/____	Hoffelijkheidsformules: ¿podrías...? - creo que...	<i>exponer, concluir, hablar</i>

## B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales



- Atender a un nuevo cliente por teléfono.
- Hacer llamadas informales por teléfono con amigos y familiares.
- Frases para usar mientras estás al teléfono.
- Domina el vocabulario relacionado con el teléfono

<b>La llamada perdida</b>	<i>(Het gemiste telefoontje)</i>	<b>Descolgar</b>	<i>((de hoorn) opnemen)</i>
<b>La llamada en espera</b>	<i>(De oproep in de wacht)</i>	<b>Colgar</b>	<i>(Ophangen)</i>
<b>La línea ocupada</b>	<i>(De bezette lijn)</i>	<b>Poner en espera</b>	<i>(In de wacht zetten)</i>
<b>El contestador automático</b>	<i>(Het antwoordapparaat)</i>	<b>Pasar una llamada</b>	<i>(Een oproep doorverbinden)</i>
<b>El buzón de voz</b>	<i>(De voicemail)</i>	<b>Desviar una llamada</b>	<i>(Een oproep doorschakelen)</i>
<b>El altavoz</b>	<i>(De luidspreker)</i>	<b>Comunicar con alguien</b>	<i>(Met iemand verbinden)</i>
<b>Dejar un mensaje</b>	<i>(Een bericht achterlaten)</i>	<b>Volver a llamar</b>	<i>(Opnieuw bellen)</i>
<b>Dejar un recado</b>	<i>(Een boodschap achterlaten)</i>	<b>Quedarse en la espera</b>	<i>(In de wacht blijven)</i>
<b>Marcar un número de teléfono</b>	<i>(Een telefoonnummer kiezen)</i>	<b>Le paso con mi compañero</b>	<i>(Ik verbind u door met mijn collega)</i>
<b>Concertar una cita</b>	<i>(Een afspraak maken)</i>	<b>Solo un momento, por favor</b>	<i>(Een ogenblik alstublieft)</i>
<b>Quedarse sin batería</b>	<i>(Geen batterij meer hebben)</i>	<b>¿Con quién estoy hablando?</b>	<i>(Met wie spreek ik?)</i>
<b>Quedarse sin saldo</b>	<i>(Geen beltegoed meer hebben)</i>	<b>¿Puede hablar más despacio?</b>	<i>(Kunt u langzamer spreken?)</i>
<b>Atender la llamada</b>	<i>(De telefoon beantwoorden)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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 belt een bureau om met José te spreken en een professioneel voorstel te presenteren. Hij legt uit dat zijn team zich bezighoudt met **het werven van klanten** via **e-mails** en **koude acquisitiesprekken** voor B2B-projecten. Hij wil weten of het bureau meer bedrijven kan aannemen en stelt een afspraak voor om dit te analyseren. Ze spreken af elkaar maandag om negen uur te zien en Luis zal de gegevens via **WhatsApp** sturen om te bevestigen. Hij vraagt ook dat de details zo snel mogelijk worden bevestigd.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
  - a. Para cancelar una reunión que ya estaba prevista
  - b. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
  - c. Para reclamar una factura pendiente de pago
  - d. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia
2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?
  - a. Emails y llamadas en frío para empresas
  - b. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas
  - c. Solo publicidad en redes sociales y anuncios
  - d. Ferias presenciales y eventos de networking

1-b 2-a

## 2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs, regelmatige werkwoorden: deje, responda, reciba...



De tegenwoordige tijd van de conjunctief (subjunctivo) wordt gebruikt om wensen, aanbevelingen of noodzaak uit te drukken. Meestal wordt hij gebruikt na uitdrukkingen zoals *quiero que* of *es importante que*.

1. Neem het werkwoord in de vorm *yo* van de tegenwoordige tijd (presente) van de indicatief en haal de laatste **-o** weg (*yo hablo* -> *habl-*).
2. Werkwoorden op *-ar* eindigen op: *e, es, e, emos, éis, en*.
3. Werkwoorden op *-er* en *-ir* eindigen op: *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. (*Het is belangrijk dat u uw telefoonnummer achterlaat voor het geval de lijn bezet is.*)
  - a. dejes
  - b. deje
  - c. dejar
  - d. deja
2. Quiero que tú \_\_\_\_\_ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Ik wil dat jij de klant antwoordt zodra je de voicemail hoort.*)
  - a. respondes
  - b. respondáis
  - c. respondas
  - d. responda

1. deje 2. respondas

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



1. Espero que tú (dejar) la sala limpia después de la reunión.

---

*(Dat je de zaal na de vergadering schoon achterlaat.)*

2. Es importante que nosotros (responder) al correo del cliente hoy.

---

*(Dat wij vandaag de e-mail van de klant beantwoorden.)*

3. Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.

---

*(Dat jullie de bevestiging ontvangen voordat jullie het hotel reserveren.)*

**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.

### **Corrigeer de fout**

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

---

Ik wil dat je het contract ontvangt en me belt.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

---

Het is belangrijk dat je me vandaag telefonisch antwoordt.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Kennisgeving van het kantoor: beheer van oproepen en terugbelacties (QR: Audio)



**Vul de lege plekken in:** comunique, 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.

*Om de dienstverlening aan nieuwe klanten te verbeteren, zal het receptieteam vanaf maandag dit telefonieprotocol volgen: als de lijn bezet is, wordt het gesprek **in de wacht** gezet en op volgorde beantwoord. Als er een **gemiste oproep** is, wordt er binnen maximaal twee uur teruggebeld. Wanneer iemand om informatie vraagt, is het belangrijk dat de medewerker duidelijk **communiqueert** en de reden bevestigt voordat er **een afspraak wordt gemaakt**.*

*Als het gesprek niet kan worden aangenomen, wordt de **antwoordapparaat** gebruikt om te vragen dat ze **een bericht achterlaten** met naam en telefoonnummer. In geval van urgentie kan het gesprek worden **doorgeschakeld** naar de diensttelefoon. Het wordt aanbevolen om de voicemail aan het begin en aan het einde van de werkdag te controleren en elk bericht in het CRM te noteren.*

*(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comunique, (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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)**

Waar Onwaar

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El hablante no consiguió hablar con el cliente nuevo en el primer intento porque la línea estaba ocupada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La cita con el cliente quedó fijada para el viernes.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. El hablante puso en espera la segunda llamada antes de pasarla a su compañero.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

**4. Kies de juiste oplossing**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. | (Het is belangrijk dat u de oproep van de nieuwe klant beantwoordt voordat hij naar een andere leverancier gaat.) |
| a. atienda      b. atiendo      c. atendía      d. atender                                     |   |
| 2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión.                           | (Ik wil dat u opneemt en hem zegt dat ik op dit moment in een andere vergadering ben.)                            |
| a. descuelgue      b. descuelgas      c. descolgar      d. descuelga                           |   |
| 3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos.  | (Ik verzoek u de telefoon op te nemen, want er is al enkele minuten een oproep in de wacht.)                      |
| a. atienden      b. atiendan      c. atendéis      d. atienda                                  |   |

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

**5. Rollenspel - dialogen (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.*  
(Goedemorgen, met wie spreek ik? Ik bel u van Asesoría Llorente; ik wilde met Javier Serrano spreken over een voorstel.)
- Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*  
(Ik ben Javier, ik ga nu meteen een vergadering in. Kunt u wat langzamer spreken en het in twee zinnen samenvatten, alstublieft?)
- 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.*  
(Natuurlijk: ik bel u om deze week een afspraak te maken en u het werkplan uit te leggen. Als u wilt, laat ik een bericht achter op de voicemail en dan belt u mij terug.)
- 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. Laat alstublieft een bericht achter met uw nummer. Nu kan ik niet opnemen en als mijn batterij leeg is, bel ik u na de lunch.)

**Marta**  
**(consultora):**

*De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*  
*(Akkoord, ik laat het bericht achter op de antwoordapparaat. Ik wacht af. Dank u, tot ziens.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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 llama 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. Schrijven: E-mail (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



**Schrijf een passende reactie:** *¿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** Formele en informele telefoongesprekken aannemen  
**Módulo 1** Communicatie

**Belangrijke  
werkwoorden**

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

**Atender** (*aandachtig zijn*)

Subjuntivo presente  
atienda  
atiendas  
atienda  
atiendamos  
atiendáis  
atiendan

**Descolgar** (*afbellen*)

Presente  
descuelgo  
descuelgas  
descuelga  
descolgamos  
descolgáis  
descuelgan

## B1.2 Escribir correos electrónicos y cartas



- Aprende vocabulario sobre correos y cartas
- Escribe mensajes claros y profesionales para situaciones formales e informales

<b>El archivo adjunto</b> ( <i>De bijlage</i> )	<b>Adjuntar</b> ( <i>Bijvoegen</i> )
<b>El asunto</b> ( <i>Het onderwerp</i> )	<b>Reenviar</b> ( <i>Doorsturen</i> )
<b>La cabecera</b> ( <i>De kopstekst</i> )	<b>Comunicarse con alguien por correo</b> ( <i>Contact opnemen met iemand per e-mail</i> )
<b>La copia (CC)</b> ( <i>De kopie (CC)</i> )	<b>El saludo formal</b> ( <i>De formele aanhef</i> )
<b>La copia oculta (CCO)</b> ( <i>De verborgen kopie (BCC)</i> )	<b>El saludo informal</b> ( <i>De informele aanhef</i> )
<b>El destinatario</b> ( <i>De geadresseerde</i> )	<b>Un saludo cordial</b> ( <i>Met vriendelijke groet</i> )
<b>El remitente</b> ( <i>De afzender</i> )	<b>La despedida</b> ( <i>De afsluiting</i> )
<b>El buzón</b> ( <i>De mailbox</i> )	<b>Atentamente</b> ( <i>Hoogachtend</i> )
<b>Abrir el buzón</b> ( <i>De mailbox openen</i> )	<b>Quedo a la espera</b> ( <i>Ik zie uw antwoord graag tegemoet</i> )
<b>El borrador</b> ( <i>Het concept</i> )	<b>Agradecer</b> ( <i>Bedanken</i> )
<b>La firma electrónica</b> ( <i>De elektronische handtekening</i> )	<b>La posdata</b> ( <i>Nawoord (PS)</i> )

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.

*Op het werk kan het schrijven van een **professionele e-mail** stress opleveren, omdat veel mensen bang zijn om fouten te maken. Daarom gebruiken ze **bombastische woorden, lezen** ze het bericht meerdere keren **opnieuw** of **zetten** ze te veel collega's in de cc. Het resultaat is vaak een zeer formele en weinig natuurlijke toon. Het belangrijkste is om de duidelijkheid en een authentieke relatie te behouden, ook al vraagt je iets of bedankt je voor een antwoord.*

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

1-d 2-c

## 2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs - onregelmatige werkwoorden: cierre, pida, agradezca...



De onregelmatige werkwoorden in de onvoltooid tegenwoordige tijd van de aanvoegende wijs kunnen volledig onregelmatig zijn (zoals ser) of gedeeltelijk onregelmatig (zoals cerrar).

1. Werkwoorden met een onregelmatige stam in de tegenwoordige tijd (indicativo) herhalen die onregelmatigheid in de subjuntivo: hacer -> **haga**, tener -> **tenga**
2. Sommige werkwoorden hebben een klinkerverandering (e -> ie, e -> i, o -> ue).

Cerrar ( <i>sluiten</i> )	Agradecer ( <i>bedanken</i> )	Pedir ( <i>vragen</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

De klinkerverandering komt niet voor bij nosotros en vosotros: **e -> ie, o -> ue**: cierre / cerremos.  
Er zijn volledig onregelmatige werkwoorden: **estar -> esté; dar -> dé; ser -> sea; ir -> vaya**.

1. Le ruego que \_\_\_\_\_ el asunto del correo con una frase clara, por ejemplo: "Confirmación de cita". (*Ik verzoek u het onderwerp van de e-mail af te sluiten met een duidelijke zin, bijvoorbeeld: "Afspraakbevestiging"*)  
a. cierras      b. cierre      c. cierra      d. cerre
2. Es importante que me \_\_\_\_\_ confirmación antes de reenviar el mensaje a toda la lista. (*Het is belangrijk dat u mij om bevestiging vraagt voordat u het bericht naar de hele lijst doorstuurt.*)  
a. pidiera      b. pida      c. pidae      d. pide

1. cierre 2. pida

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



1. (tú) Cierra la puerta, por favor.

\_\_\_\_\_

(Que tú cierres la puerta, por favor.)

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

\_\_\_\_\_

(Que usted cierre la ventana porque hace frío.)

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

*(Que nosotros cerremos la reunión a las seis en punto.)*

**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.*

**Corrigeer de fout**

1. Le pido que pida cita para el martes.

---

Ik vraag u om een afspraak te maken voor dinsdag.

2. Te agradezco que me lo agradeces por correo.

---

Ik waardeer het dat je me dat per e-mail bedankt.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Interne mededeling: goede praktijken voor e-mails (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** 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".

*Om misverstanden te voorkomen, herinnert het HR-team aan enkele basisrichtlijnen bij het schrijven van e-mails: vermeld altijd een duidelijk onderwerp, gebruik een passende aanhef en sluit af met een korte groet. Als u documentatie moet versturen, voeg dan het bestand toe en leg in de tekst van het bericht uit wat het bevat.*

*Als u andere personen in de mail wilt meenemen, gebruik dan de kopie (CC) alleen wanneer dat nodig is en reserveer de blinde kopie (CCO) voor verzendingen naar meerdere externe ontvangers. Voor verzoeken wordt een directe en vriendelijke toon aanbevolen: "Ik zou het op prijs stellen als u de datum aan mij kunt bevestigen" of "Ik verzoek u het concept te controleren voordat u het verstuurt".*

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

- |  | Waar Onwaar              |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El correo del proveedor fue difícil de encontrar porque no tenía asunto.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La persona puso al departamento de compras en copia para que estuvieran informados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. En la respuesta, la persona terminó el mensaje de forma informal y sin firma.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1-V 2-V 3-X



#### 4. Kies de juiste oplossing

1. Le escribo para solicitar que \_\_\_\_\_ el archivo *(Ik schrijf u om te verzoeken dat u het bestand bijvoegt voordat u de e-mail verzendt.)*  
a. adjunte      b. adjunta      c. adjuntó      d. adjuntes
2. Para tramitar la devolución, necesitamos que \_\_\_\_\_ el número de referencia por correo. *(Om de terugbetaling te verwerken, hebben we nodig dat u het referentienummer per e-mail aanvraagt.)*  
a. solicites      b. solicita      c. solicite      d. solicitó
3. Le agradecemos que \_\_\_\_\_ el asunto con un saludo cordial y su firma electrónica. *(Wij stellen het op prijs dat u de zaak afsluit met een vriendelijke groet en uw elektronische handtekening.)*  
a. cerréis      b. cierre      c. cerró      d. cierra

1. adjunte 2. solicite 3. cierre

#### 5. Rollenspel - dialogen (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, voordat je hem verstuurt, controleer de header: de ontvanger is Laura Rivas en ik sta in kopie (CC); het onderwerp moet duidelijk zijn: "Bijgewerkte voorstel - 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.*

*(Oké. In de formele aanhef zet ik "Geachte Laura,,"; ik voeg de pdf met het voorstel bij en in de tekst bedank ik voor de feedback van gisteren.)*

**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. Eindig met "Met vriendelijke groet" en voeg je elektronische handtekening toe met je functie en telefoonnummer; beter om in dit geval de postscriptum te vermijden.)*

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

*(Gedaan. Ik laat het een paar minuten als concept staan voor het geval er iets gewijzigd moet worden; als zij in dezelfde e-mailthread antwoordt, krijgen we het allebei.)*

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

*(Geweldig. Sluit af met "Ik zie uw opmerkingen graag tegemoet"; indien nodig sturen we het daarna door naar het team.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



**Schrijf een passende reactie:** *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...*

---

---

---

### Belangrijke werkwoorden

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

### Adjuntar (bijvoegen)

Subjuntivo presente  
adjunte  
adjuntes  
adjunte  
adjuntemos  
adjuntéis  
adjunten

### Solicitar (aanvragen)

Subjuntivo presente  
solicite  
solicites  
solicite  
solicitemos  
solicitéis  
soliciten

### Tener (hebben)

Subjuntivo presente  
tenga  
tengas  
tenga  
tengamos  
tengáis  
tengan

## B1.3 Expresar emociones en el trabajo



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

<b>El optimismo</b>	<i>(Het optimisme)</i>	<b>No soportar</b>	<i>(Niet verdragen)</i>
<b>El pesimismo</b>	<i>(Het pessimisme)</i>	<b>Pedir disculpas</b>	<i>(Verontschuldiging(en) aanbieden)</i>
<b>La paciencia</b>	<i>(Het geduld)</i>	<b>Resolver</b>	<i>(Oplossen)</i>
<b>La impaciencia</b>	<i>(Het ongeduld)</i>	<b>Tomar un descanso</b>	<i>(Een pauze nemen)</i>
<b>La frustración</b>	<i>(De frustratie)</i>	<b>Alegrarse</b>	<i>(Zich verheugen)</i>
<b>El malestar</b>	<i>(Het onbehagen)</i>	<b>Enfadarse</b>	<i>(Boos worden)</i>
<b>El agotamiento</b>	<i>(De uitputting)</i>	<b>Dar pena</b>	<i>(Medelijden wekken)</i>
<b>Estar estresado</b>	<i>(Gestrest zijn)</i>	<b>Dar lástima</b>	<i>(Medelijden opwekken)</i>
<b>Estar desbordado</b>	<i>(Overbelast zijn)</i>	<b>Dar miedo</b>	<i>(Angst aanjagen)</i>
<b>Estar deprimido</b>	<i>(Gedepimeerd zijn)</i>	<b>Ponerse triste</b>	<i>(Triest worden)</i>
<b>Encontrarse bien</b>	<i>(Zich goed voelen)</i>	<b>Ponerse contento</b>	<i>(Vrolijk worden)</i>
<b>Encontrarse fatal</b>	<i>(Zich vreselijk voelen)</i>	<b>Ponerse de mal humor</b>	<i>(In een slecht humeur raken)</i>
<b>Sentirse valorado</b>	<i>(Zich gewaardeerd voelen)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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 veel banen is het belangrijk om het **welzijn op het werk** te bewaken, omdat we veel tijd op het werk doorbrengen. De **werkoverbelasting**, de lange werktijden en de **druk** kunnen het team en elke persoon beïnvloeden. Soms eist iemand te veel van zichzelf en eindigt hij met **zichzelf te saboteren**. Het is mogelijk dat zonder goede **copingmiddelen** angst en stress verschijnen. Daarom is het verstandig te leren conflicten en grenzen op een professionele manier te beheren. Vp>*

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 boicotarse.
  - c. Puede evitar cualquier conflicto con el equipo.
  - d. Puede volverse más creativa sin esfuerzo.

1-d 2-b



## 2. Grammatica: Indicatief of aanvoegende wijs?

Veel uitdrukkingen gebruiken de indicatief om feiten uit te drukken en de subjuntief om mogelijkheden uit te drukken.

1. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + indicativo -> de spreker drukt zekerheid uit.
2. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + subjuntivo -> de spreker drukt twijfel of een beoordeling uit.
3. Es posible que / Es probable que -> altijd subjuntivo.

Uitdrukkingen	Wijzen	Voorbeelden
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Indicatief	Seguramente se siente valorado, el jefe reconoció su trabajo. <i>(Hij voelt zich vast gewaardeerd; de baas heeft zijn werk erkend.)</i>
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Subjuntief	Probablemente esté satisfecho con el acuerdo, aunque quedan dudas. <i>(Hij is waarschijnlijk tevreden met de overeenkomst, al blijven er twijfels.)</i>
Quizás / Tal vez	Indicatief	Quizás hay un problema en el proyecto que todos conocen. <i>(Misschien is er een probleem in het project dat iedereen kent.)</i>
Quizás / Tal vez	Subjuntief	Tal vez haya una falta de comunicación entre los departamentos. <i>(Misschien is er een gebrek aan communicatie tussen de afdelingen.)</i>
Es posible que / Es probable que	Subjuntief	Es probable que necesite tomar un descanso esta semana. <i>(Het is waarschijnlijk dat ik deze week even rust moet nemen.)</i>

1. Es posible que \_\_\_\_\_ desbordado esta semana, así que podrías tomar un descanso. *(Het is mogelijk dat je deze week overbelast bent, dus je zou even pauze kunnen nemen.)*  
 a. estuvieras      b. esté      c. estás      d. estés
2. Seguramente \_\_\_\_\_ estresado; llevas tres reuniones seguidas sin parar. *(Je bent vast gestrest; je hebt drie vergaderingen achter elkaar zonder pauze.)*  
 a. estás      b. estarías      c. estases      d. estés

1. estés 2. estás

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

\_\_\_\_\_

*(Zeker weten erkent de baas jouw werk tijdens de vergadering.)*

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

\_\_\_\_\_

*(Waarschijnlijk komt mijn collega te laat door het verkeer.)*

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

---

*(Misschien staat er een fout in het eindrapport.)*

**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.

### **Corrigeer de fout**

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

---

Het is waarschijnlijk dat de baas mijn inspanning vandaag erkent.

2. Probablemente mi compañera tenga estrés por el conflicto.

---

Waarschijnlijk heeft mijn collega stress door het conflict.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Interne notitie: welzijn en conflictbeheer (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** 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.

*Met het afsluiten van het trimester hebben verschillende teams een gevoel van overbelasting gemeld. HR herinnert eraan dat het normaal is je moe of gestrest te voelen tijdens werkpieken, maar dat het verstandig is dit op tijd te signaleren om uitputting te voorkomen. Als je je niet goed voelt of overbelast bent, breng dan je leidinggevende op de hoogte en stel realistische prioriteiten voor. Ook wordt aangeraden een korte pauze te nemen tussen lange taken.*

*Wanneer er spanning is met een collega, wordt gevraagd een professionele toon te behouden en je op de feiten te concentreren. Als je je snel ergert, probeer dan te stoppen voordat je reageert en vraag om een korte vergadering. Het is mogelijk dat het probleem een gebrek aan afstemming is, niet een persoonlijke bedoeling. Als je op een botte manier hebt gesproken, helpt je verontschuldigen om het conflict op te lossen en ervoor te zorgen dat het team zich gewaardeerd voelt.*

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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. Kies de juiste oplossing

1. Es posible que algunos compañeros \_\_\_\_\_ si *(Het is mogelijk dat sommige collega's boos worden als we het rooster veranderen zonder het te laten weten.)*  
a. se enfadan      b. se enfadaron      c. se enfaden      d. se enfadarían
2. Probablemente él \_\_\_\_\_ la presión ahora, *(Waarschijnlijk kan hij de druk nu aan, maar hij moet binnenkort even pauze nemen.)*  
a. soporten      b. soporta      c. soportará      d. soporte
3. Tal vez el equipo \_\_\_\_\_ si el jefe no reconoce *(Misschien wordt het team boos als de baas de inspanning en de uitputting van deze weken niet erkent.)*  
a. se enfadó      b. se enfadar      c. se enfade      d. se enfada

1. se enfaden 2. soporte 3. se enfade

### 5. Rollenspel - dialogen (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, ik ben behoorlijk gefrustreerd: de klant verwachtte het rapport vandaag en we hebben het niet verstuurd.)*
- 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.*  
*(Sorry, Marta. Deze dagen ben ik erg gestrest en overbelast geweest met twee opleveringen tegelijk, en ik raakte in de war met de 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?*  
*(Ik begrijp het, bedankt voor je excuses, maar dit maakt het team chagrijnig en de klant wordt boos. Hoe lossen we dit nu op?)*
- 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.*  
*(Als je het goed vindt, maak ik het vóór vijf uur af en jij kijkt het na; bovendien zal ik vanaf nu van tevoren laten weten wanneer ik uitgeput ben of geen geduld meer heb.)*

**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. En morgen nemen we tien minuten om de prioriteiten te herorganiseren, want ik wil niet dat je uitgeput raakt of dat je je niet gewaardeerd voelt.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



**Schrijf een passende reactie:** *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: ...*

---



---



---

**B1.3** Emoties uiten op het werk  
**Módulo 1** Communicatie

**Belangrijke  
werkwoorden**

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

**Enfadarse** (*boos worden*)

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

**Dar** (*geven*)

Subjuntivo presente  
dé  
des  
dé  
demos  
deis  
den

**Soportar** (*ondersteunen*)

Subjuntivo presente  
soporte  
soportes  
soporte  
soportemos  
soportéis  
soporten

## B1.4 Enviar y devolver paquetes



- Presentar una reclamación o hacer valer la garantía de un producto
- Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- Hacer un pedido en línea, devolver o cambiar un artículo dañado o no deseado

<b>El empleado de correos</b>	<i>(De postbediende)</i>	<b>El plazo de entrega</b>	<i>(De levertijd)</i>
<b>El buzón de correos</b>	<i>(De brievenbus)</i>	<b>La recogida a domicilio</b>	<i>(Ophalen aan huis)</i>
<b>El pedido</b>	<i>(De bestelling)</i>	<b>El envío estándar</b>	<i>(Standaard verzending)</i>
<b>El embalaje</b>	<i>(De verpakking)</i>	<b>El envío exprés</b>	<i>(Express verzending)</i>
<b>El paquete dañado</b>	<i>(Het beschadigde pakket)</i>	<b>El servicio de atención al cliente</b>	<i>(De klantenservice)</i>
<b>El albarán de entrega</b>	<i>(Het afleveringsbewijs)</i>	<b>Presentar una reclamación</b>	<i>(Een klacht indienen)</i>
<b>El comprobante de compra</b>	<i>(Het aankoopbewijs)</i>	<b>La queja</b>	<i>(De klacht)</i>
<b>El artículo defectuoso</b>	<i>(Het defecte artikel)</i>	<b>Hacer una devolución</b>	<i>(Een retour doen)</i>
<b>La tarifa de envío</b>	<i>(De verzendkosten)</i>	<b>Pedir un reembolso</b>	<i>(Om een terugbetaling vragen)</i>
<b>El cargo adicional</b>	<i>(De extra kosten)</i>	<b>Tener garantía</b>	<i>(Garant hebben)</i>
<b>El número de seguimiento</b>	<i>(Het trackingnummer)</i>	<b>Hacer un cambio</b>	<i>(Een ruil uitvoeren)</i>
<b>La fecha estimada de entrega</b>	<i>(De geschatte leverdatum)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.

*Wanneer iemand een **pakket** verstuurt, kan het gebeuren dat het kwijtraakt, gestolen wordt of beschadigd aankomt. Als zoiets gebeurt, is het verstandig om **een klacht in te dienen** eerst op minnelijke wijze bij het **koeriersbedrijf** en de **termijn** voor antwoord te respecteren. Het is belangrijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend als er geen snelle oplossing is. Bij een **aangetekende zending** is het mogelijk een financiële compensatie te vragen voor het verlies of de schade.*

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. Grammatica: Tegenwoordige aanvoegende wijs: wensen en waarderingen - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



De tegenwoordige subjunctief wordt gebruikt met uitdrukkingen van wens, wil en persoonlijke beoordeling, zoals quiero que, ojalá of es importante que.

1. Het hoofdwerkwoord (espero, quiero, es importante...) staat in de indicatief; het werkwoord dat daarna volgt, staat in de subjunctief.

Veelvoorkomende uitdrukkingen	Voorbeelden
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. <i>(Ik hoop dat de klantenservice vandaag antwoordt.)</i>
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. <i>(Ik wil graag dat ze de levertijd bevestigen.)</i>
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. <i>(Hopelijk komt het pakket niet beschadigd aan.)</i>
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. <i>(Ik verzoek je het trackingnummer te controleren.)</i>
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. <i>(Dat ze de geschatte leverdatum bevestigen.)</i>
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. <i>(Het is belangrijk dat je het aankoopbewijs bewaart.)</i>

- Espero que el servicio de atención al cliente me \_\_\_\_\_ hoy por correo electrónico. *(Ik hoop dat de klantenservice mij vandaag per e-mail antwoordt.)*  
 a. responde    b. respondió    c. responder    d. responda
- Te pido que \_\_\_\_\_ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. *(Ik vraag je om het trackingnummer te controleren voordat je het incident afsluit.)*  
 a. revises    b. revisar    c. revisaste    d. revisas

1. responda 2. revises

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

\_\_\_\_\_

*(Ik hoop dat de klantenservice vandaag antwoordt.)*

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

\_\_\_\_\_

*(Ik heb zin dat ze vanmiddag de levertijd bevestigen.)*

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

---

*(Hopelijk komt het pakket niet beschadigd aan.)*

**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.

### **Corrigeer de fout**

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

---

Het is belangrijk dat je het aankoopbewijs bewaart.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

---

Ik wil dat jullie me het trackingnummer zeggen.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Retourmelding en klachten (online winkel) (QR: Audio)



**Vul de lege plekken in:** 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.

*Als je bestelling onvolledig of in slechte staat aankomt, controleer dan de verpakking en bewaar de leveringsbon en het aankoopbewijs. Om de zending te lokaliseren, raadpleeg je het trackingnummer in je klantzone: daar zie je de geschatte leverdatum en of er extra kosten zijn voor een adreswijziging.*

*Om een retour te doen, vraag je om ophaling aan huis of geef je het af bij je postkantoor. Het is belangrijk dat je het klachtenformulier binnen de aangegeven termijn invult. Als het artikel defect is en garantie heeft, kan de winkel een omruiling of terugbetaling aanbieden; we verwachten dat de klantenservice binnen maximaal 48 werkuren reageert.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar



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. Kies de juiste oplossing

1. Quiero que el servicio de atención al cliente \_\_\_\_\_ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. *(Ik wil dat de klantenservice de thuisophaling regelt omdat het pakket beschadigd is aangekomen.)*  
 a. *hagas*      b. *haga*      c. *hace*      d. *hizo*
2. Es importante que te \_\_\_\_\_ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación. *(Het is belangrijk dat je schriftelijk klaagt en het aankoopbewijs bijvoegt om een klacht in te dienen.)*  
 a. *quejaste*      b. *quejas*      c. *quejes*      d. *quejarás*
3. Te pido que \_\_\_\_\_ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso. *(Ik vraag je om de zending te volgen met het trackingnummer voordat je een terugbetaling aanvraagt.)*  
 a. *hagas*      b. *harás*      c. *haga*      d. *haces*

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

### 5. Rollenspel - dialogen (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.*

*(Hallo, ik bel over een bestelling die gisteren bij mij is aangekomen: de laptop heeft een gebarsten scherm. Van buiten was de verpakking in orde, maar van binnen was het pakket beschadigd.)*

**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?*

*(O jee, dat spijt me enorm. Kun je het trackingnummer bevestigen en heb je het aankoopbewijs of de leveringsbon?)*

**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.*

*(Ja, ik heb alles. Ik wil een klacht indienen omdat het artikel defect is en garantie heeft; ik zou liever een omruiling doen in plaats van een terugbetaling.)*

**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, ik regel het nu: ik plan voor morgen een ophaling aan huis in en we sturen je een ander apparaat met expressverzending. Het komt binnen 48 uur aan; de geschatte leverdatum bevestig ik je per e-mail.)*

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

*(Bedankt. Zijn er extra kosten voor de expressverzending of valt dat onder de garantie?)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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?
-

## 7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

**Asunto:** Incidencia con tu pedido #78421

Hola, Laura:

Gracias por contactar con nuestro **servicio de atención al cliente**. Hemos recibido tu mensaje sobre el **paquete dañado** (cafetera). Para tramitar la **devolución** o el **cambio**, necesitamos:

- Foto del embalaje y del artículo
- **Comprobante de compra** o factura
- Confirmar tu dirección para la **recogida a domicilio**

Si prefieres, también podemos ofrecerte un **reembolso** cuando recibamos el paquete. Quedamos a la espera de tu respuesta.

*Marta Ríos, Atención al Cliente*



**Schrijf een passende reactie:** *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

---

---

<b>Belangrijke werkwoorden</b>	<b>Ir</b> ( <i>gaan</i> )	<b>Quejarse</b> ( <i>klagen</i> )	<b>Hacer</b> ( <i>doen</i> )
yo	Subjuntivo presente vaya	Subjuntivo presente me queje	Subjuntivo presente haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan