

Espagnol B1

Un cours complet pour la communication quotidienne et professionnelle.



www.colanguage.com/fr

Copyright © 2026 coLanguage

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

Rédaction: équipe académique et pédagogique coLanguage

Revue académique: Universités partenaires et enseignants associés

ISBN: 979-13-88253-71-3

Titre: Apprendre l'espagnol B1 intermédiaire. Cours complet avec audio et vidéo

Sous-titre: Apprendre l'espagnol B1 avec textes, grammaire, exercices et audios. Pour l'étude autonome ou avec un professeur. Préparation au DELE et SIELE.

Ce livre est publié par Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Espagne

NIF. B40622912

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur, sauf pour un usage pédagogique par les établissements scolaires et les enseignants sur demande.

Audio, vidéo, exercices de prononciation et exercices interactifs sont disponibles dans l'application coLanguage.

<https://app.colanguage.com/fr/espagnol>

Les établissements scolaires et les enseignants peuvent nous contacter pour des impressions en grand volume et des traductions en plusieurs langues.

Contact: support@colanguage.com

Remerciements

Ce cours a été testé en conditions réelles auprès de plus de 300 étudiants.

Nous remercions vivement les organisations et institutions qui ont apporté leur soutien, leur expertise et leurs programmes d'échange :

Partenaires stratégiques:

- [ES] Marina de Empresas (associé à l'Université de Valence et à l'UPV): Soutien logistique et stratégique
- [DE] Université de Siegen: Didactique et évaluation pédagogique

Échanges académiques (pédagogie):

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

Échanges universitaires (informatique et développement d'applications):

- [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

Ce livre est conforme aux directives linguistiques établies par : Instituto Cervantes.

Ces programmes de coopération ont été rendus possibles grâce au soutien financier de l'Union européenne.

Nous tenons à remercier tous les enseignants qui ont contribué à l'élaboration de ce livre pour leur dévouement et leur coopération.

Qu'obtiendrez-vous avec ce cours ?

Vous apprendrez à parler, comprendre, lire et écrire dans des situations quotidiennes, professionnelles et sociales.

Ce livre convient pour l'étude en autonomie (avec l'application) ou pour une utilisation avec un enseignant.

- Utilisez un vocabulaire pratique pour la vie quotidienne et le travail
- Comprendre le langage parlé et écrit
- Rédiger des e-mails, des messages et de courts textes professionnels
- Préparez-vous aux examens officiels comme Dele

À qui s'adresse ce livre ?

Ce livre est conçu pour des professionnels adultes qui souhaitent de la structure et des progrès rapides.

Chaque leçon suit une structure claire :

1. Vocabulaire et expressions utiles
2. Dialogues et situations de la vie quotidienne
3. Explications de grammaire claires
4. Exercices guidés avec pratique étape par étape
5. Lecture, compréhension orale, expression orale et écrite

Une liste complète du vocabulaire et des conjugaisons de verbes est incluse à la fin du livre à titre de référence.

Auto-évaluation - niveau B1

- **Compréhension orale:** Je peux comprendre l'essentiel d'un discours clair sur des sujets familiers et suivre des émissions de télévision/radio lorsque l'on parle distinctement.
- **Lecture:** Je peux comprendre des textes quotidiens et des lettres personnelles concernant des événements et des sentiments.
- **Interaction orale:** Je peux gérer des situations courantes en voyage et discuter de sujets familiers spontanément.
- **Production orale:** Je peux décrire des expériences, des rêves et des projets, donner des raisons et raconter des histoires.
- **Expression écrite:** Je peux rédiger des textes cohérents sur des sujets familiers et des lettres personnelles à propos d'expériences.

Comment utiliser l'application coLanguage (audio + auto-évaluations) ?

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder à l'audio, aux vidéos, aux tests, à l'entraînement à la prononciation et aux exercices interactifs.

App:

<https://app.colanguage.com/fr/espagnol/plan-de-cours/b1>



Comment utiliser ce cours en tant qu'enseignant ?

Ce cours propose un programme complet aligné sur le CECR d'environ 60 à 80 heures d'enseignement. Conçu pour les enseignants occupés, les leçons sont prêtes à l'emploi et nécessitent un temps de préparation minimal.

Chaque chapitre comprend :

- Développement de vocabulaire structuré
- Pratique communicative basée sur des situations pour les contextes quotidiens et professionnels
- Exercices guidés de grammaire
- Tâches intégrées de lecture, d'écoute, d'expression orale et d'expression écrite

Support pédagogique visuel pour une utilisation en ligne et en présentiel

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder aux ressources numériques qui accompagnent l'enseignement en présentiel :

- Audio, prononciation et vidéos
- Exercices de grammaire supplémentaires et activités orales
- Images et supports visuels pour la pratique de l'expression orale en contexte
- Copiez les fiches de travail dans Google Docs ou des outils similaires pour un entraînement à l'écriture en temps réel

Gérer les groupes, les devoirs et la préparation des cours

Utilisez notre portail de gestion scolaire pour organiser et accompagner vos élèves :

- Surveiller la progression des élèves, les difficultés et les résultats des corrections
- Envoyer les devoirs et les supports de préparation de cours (avec traductions) aux groupes

Plus d'informations sur les outils numériques <https://www.colanguage.com/fr/enseigner-avec-nous>

Évaluation et appréciation - niveau B1

- **Compétence de compréhension orale:** Dispose d'un vocabulaire suffisant pour communiquer de manière basique sur des sujets familiers, avec quelques hésitations
- **Précision:** Utilise des schémas courants avec précision dans des situations prévisibles
- **Fluidité:** Peut maintenir un discours compréhensible malgré des pauses évidentes
- **Interaction:** Peut tenir des conversations simples sur des sujets familiers
- **Cohérence:** Relie des éléments simples en séquences connectées

Objectifs du programme

#	Situation	Focalisation sur la grammaire	Verbes clés
B1.1	Atender llamadas telefónicas formales e informales Date cible: __/__/__	Le présent du subjonctif, les verbes réguliers : deje, responda, reciba...	<i>atender, descolgar</i>
B1.2	Escribir correos electrónicos y cartas Date cible: __/__/__	Le présent du subjonctif - les verbes irréguliers : cierre, pida, agradezca...	<i>adjuntar, solicitar, tener</i>
B1.3	Expresar emociones en el trabajo Date cible: __/__/__	Indicatif ou subjonctif ?	<i>enfadarse, dar, soportar</i>
B1.4	Enviar y devolver paquetes Date cible: __/__/__	Présent du subjonctif : souhaits et appréciations - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."	<i>ir, quejarse, hacer</i>
B1.5	Enviar una propuesta de proyecto Date cible: __/__/__	Temps avec subjonctif : "Antes de que, antes de, después de que, después de,..."	<i>decir, entender, convocar, introducir</i>
B1.6	Música y podcasts Date cible: __/__/__	Présent du subjonctif : affectation et émotions - "Me alegra que, siento que, me gusta que, me encanta que, etc..."	<i>reproducir, suscribirse</i>
B1.7	Planes de datos e internet Date cible: __/__/__	Présent du subjonctif : recommandations	<i>sincronizar, seleccionar</i>
B1.8	Noticias y medios Date cible: __/__/__	Subjonctif présent : verbes d'opinion - creer, pensar, opinar, parecer	<i>escuchar, mantenerse, redactar</i>
B1.9	Eventos y celebraciones familiares Date cible: __/__/__	Révision du conditionnel : querría, diría, podría...	<i>ser, envolver, felicitar, venir</i>
B1.10	Citas Date cible: __/__/__	Les consécutives : alors, así (es) que, tal ... que	<i>acabar, romper</i>
B1.11	Ir al cine Date cible: __/__/__	Demander une évaluation : ¿Qué tal? - ¿Qué te parece...? - ¿Te parece bien...? Exprimer une appréciation : "está bien, es una mala idea, lo veo", etc...	<i>aconsejar, tratar</i>
B1.12	Ir al teatro Date cible: __/__/__	Autres emplois du futur	<i>estar, tocar, aplaudir</i>
B1.13	la galería de arte Date cible: __/__/__	Conditionnel simple VS Futur : podré ou podría, estaré ou estaría...	<i>ver, construir, diseñar</i>

B1.14 Organizar un viaje de larga distancia Date cible: __/__/__	Relatifs et interrogatifs : Que, Quien, Qué, Cuál	<i>hacer, marcharse</i>
B1.15 Tiempo libre y pasiones Date cible: __/__/__	Pronoms combinés à l'impératif : cómpramela, resérvatelo...	<i>colaborar, aburrirse</i>
B1.16 Masterchef: cocina avanzada Date cible: __/__/__	Phrases finales et causales : para, a fin de que, porque...	<i>cocer, quemarse</i>
B1.17 Alta cocina Date cible: __/__/__	De l'impératif au style indirect : dice que vengas; pide que trabajen...	<i>tomar, servir, comer</i>
B1.18 Anatomía Date cible: __/__/__	Périphrases verbales à l'infinitif : Soler, Volver a, Deber de...	<i>evitar, vacunarse</i>
B1.19 Seguro de salud Date cible: __/__/__	L'impératif négatif : no autorices, no cojas, no asistas...	<i>pedir, renovar</i>
B1.20 En la farmacia Date cible: __/__/__	Les pronoms relatifs : el que, quien, las que...	<i>darse, echarse</i>
B1.21 Haciendo una dieta Date cible: __/__/__	Combinaison des pronoms atones : se lo pide, nos lo dice, te las enseña...	<i>reducir</i>
B1.22 Ir a urgencias Date cible: __/__/__	Valeurs de "se"	<i>cortarse, adelgazar</i>
B1.23 Dar a luz Date cible: __/__/__	Les démonstratifs : ese, eso, esto	<i>parecerse</i>
B1.24 Cita de belleza Date cible: __/__/__	Pronoms indéfinis : algo, nadie, alguno...	<i>pintarse, depilarse</i>
B1.25 ¿Qué colegio elegir? Date cible: __/__/__	Imparfait de l'indicatif - usages	<i>matricularse, renunciar</i>
B1.26 Aprobar un examen Date cible: __/__/__	Imparfait - usages (II)	<i>suspender, recuperar</i>
B1.27 Escribe tu currículum Date cible: __/__/__	Le style indirect : dice que, afirmó que, ha preguntado si...	<i>redactar, actualizar</i>
B1.28 Oferta de empleo y entrevista Date cible: __/__/__	Passé simple (formes irrégulières)	<i>postularse, presentar</i>
B1.29 Tu contrato de trabajo Date cible: __/__/__	Passé composé vs passé simple	<i>jubilarse, incorporarse</i>
B1.30 Tiempo libre y vacaciones Date cible: __/__/__	Plus-que-parfait de l'indicatif	<i>aplazar, disfrutar</i>
B1.31 Visita de viviendas y mudanza Date cible: __/__/__	Formes non personnelles du verbe : no comer, fue caminando...	<i>pagar, visitar</i>
B1.32 Decoración del hogar Date cible: __/__/__	Phrases temporelles : Mientras, Cuando, Hasta que...	<i>colgar, tirar</i>

B1.33 Servicios de limpieza Date cible: __/__/__	Les adverbes relatifs et interrogatifs : donde, cuando, como	<i>barrer, enchufar</i>
B1.34 Robo con allanamiento de morada Date cible: __/__/__	Ser et Estar	<i>desactivar, forzar</i>
B1.35 Contratación de cuidados a domicilio Date cible: __/__/__	Pronoms relatifs : el que, quien, cuyo	<i>cuidar, prevenir</i>
B1.36 Finanzas diarias e impuestos Date cible: __/__/__	La voix passive - révision : se firmó, se pagan, se entregará...	<i>gastar, invertir</i>
B1.37 Estado civil Date cible: __/__/__	Estar + gérondif pour parler du futur : estaré hablando ; estarás organizando...	<i>convivir, adoptar</i>
B1.38 Liderazgo en equipo Date cible: __/__/__	Adjectifs avec ser ou estar	<i>dirigir, motivar</i>
B1.39 Títulos de trabajo y estructura de la empresa Date cible: __/__/__	Le subjonctif pour parler de quelque chose d'indéfini	<i>liderar, ascender</i>
B1.40 Desplazarse al trabajo Date cible: __/__/__	Locutions prépositionnelles : a pesar de, gracias a, en vez de...	<i>aparcar, parar</i>
B1.41 En el laboratorio Date cible: __/__/__	Savoir y Conocer	<i>conocer, inventar, saber</i>
B1.42 Permisos y subvenciones Date cible: __/__/__	Organiser les idées : en primer lugar, por un lado, finalmente	<i>gestionar, denegar</i>
B1.43 Negociaciones y ventas Date cible: __/__/__	Interrogatives : ¿Te importa...? - ¿Sabes que...?	<i>negociar, rescindir</i>
B1.44 Sostenibilidad y medio ambiente Date cible: __/__/__	Comparatifs : igual de, un poco, menos de...	<i>impulsar, contaminar</i>
B1.45 En la conferencia Date cible: __/__/__	Formules de politesse : ¿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>(L'appel manqué)</i>	Quedarse en la espera	<i>(Rester en attente)</i>
La llamada en espera	<i>(L'appel en attente)</i>	Atender la llamada	<i>(Répondre à l'appel)</i>
La línea ocupada	<i>(La ligne occupée)</i>	Descolgar	<i>(Décrocher)</i>
El contestador automático	<i>(Le répondeur automatique)</i>	Colgar	<i>(Raccrocher)</i>
El buzón de voz	<i>(La messagerie vocale)</i>	Comunicar con alguien	<i>(Mettre en relation avec quelqu'un)</i>
El altavoz	<i>(Le haut-parleur)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Je vous passe mon collègue)</i>
Dejar un recado	<i>(Laisser un message)</i>	Volver a llamar	<i>(Rappeler)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Laisser un message vocal)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Tomber en panne de batterie)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Composer un numéro de téléphone)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Ne plus avoir de crédit)</i>
Concertar una cita	<i>(Prendre rendez-vous)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Avec qui suis-je en ligne ?)</i>
Pasar una llamada	<i>(Transférer un appel)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Pouvez-vous parler plus lentement ?)</i>
Desviar una llamada	<i>(Détourner un appel)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Un instant, s'il vous plaît)</i>
Poner en espera	<i>(Mettre en attente)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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 appelle une agence pour parler avec José et présenter une proposition professionnelle. Il explique que son équipe se consacre à **acquérir des clients** avec des **emails** et des **appels à froid** pour des projets B2B. Il veut savoir si l'agence peut accepter plus d'entreprises et propose une réunion pour l'analyser. Ils conviennent de se voir lundi à neuf heures et Luis enverra les informations par **WhatsApp** pour confirmer. Il demande aussi que les détails soient confirmés le plus tôt possible.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para cancelar una reunión que ya estaba prevista
 - b. Para reclamar una factura pendiente de pago
 - 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. Solo publicidad en redes sociales y anuncios
 - b. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas
 - c. Ferias presenciales y eventos de networking
 - d. Emails y llamadas en frío para empresas

1-c 2-d

2. Grammaire: Le présent du subjonctif, les verbes réguliers : deje, responda, reciba...



Le présent du subjonctif s'utilise pour exprimer des souhaits, des recommandations ou des besoins. En général, on l'emploie après des expressions comme quiero que ou es importante que.

1. On prend le verbe à la 1re personne du singulier (yo) au présent de l'indicatif et on enlève le -o final (yo hablo -> habl-).
2. Les verbes en -ar se terminent par : e, es, e, emos, éis, en.
3. Les verbes en -er et -ir se terminent par : 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. (*Il est important que vous laissiez votre numéro de téléphone au cas où la ligne serait occupée.*)
 - a. dejes
 - b. deje
 - c. dejar
 - d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Je veux que tu répondes au client dès que tu entendras la messagerie vocale.*)
 - a. respondes
 - b. respondáis
 - c. respondas
 - d. responda

1. deje 2. respondas

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(Que tu laisses la salle propre après la réunion.)

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

(Que nous répondions au courriel du client aujourd'hui.)

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

(Que vous receviez la confirmation avant de réserver l'hôtel.)

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.

3. Corrigez l'erreur

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Je veux que tu reçoives le contrat et que tu m'appelles.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Il est important que tu me répondes aujourd'hui par téléphone.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- 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. Avis du bureau : gestion des appels et des rappels (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: comuniqué, 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.

Pour améliorer l'accueil des nouveaux clients, à partir de lundi l'équipe de réception suivra ce protocole téléphonique : si la ligne est occupée, l'appel sera mis en attente et sera traité par ordre d'arrivée. S'il y a un appel manqué, il sera rappelé dans un délai maximum de deux heures. Lorsque la personne demande des informations, il est important que l'agent communique clairement et confirme le motif avant de fixer un rendez-vous.

Si l'on ne peut pas répondre, on utilisera le répondeur automatique pour demander qu'ils laissent un message avec leur nom et leur téléphone. En cas d'urgence, on pourra transférer l'appel vers le téléphone portable d'astreinte. Il est recommandé de consulter la messagerie vocale au début et à la fin de la journée et de noter tout message dans le CRM.

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comuniqué, (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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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. Choisissez la bonne solution

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Il est important que vous répondiez à l'appel du nouveau client avant qu'il ne parte chez un autre fournisseur.)*
 - a. atienda
 - b. atiendo
 - c. atendía
 - d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Je veux que vous décrochiez et que vous lui disiez que je suis en ce moment même dans une autre réunion.)*
 - a. descuelgue
 - b. descuelgas
 - c. descolgar
 - d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Je vous demande de répondre au téléphone, parce qu'il y a un appel en attente depuis plusieurs minutes.)*
 - a. atienden
 - b. atiendan
 - c. atendéis
 - d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Jeu de rôle - 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.
(Bonjour, à qui ai-je l'honneur de parler ? Je vous appelle de l'Agence de conseil Llorente ; je voulais parler à Javier Serrano au sujet d'une proposition.)
- Javier (cliente):** Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?
(C'est Javier, je rentre tout de suite dans une réunion. Pouvez-vous parler plus lentement et le résumer en deux phrases, s'il vous plaît ?)
- 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.
(Bien sûr : je vous appelle pour convenir d'un rendez-vous cette semaine et vous expliquer le plan de travail. Si vous préférez, je vous laisse un message sur la messagerie vocale et vous me rappelez.)

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.*
(Parfait. Laissez-moi un message avec votre numéro, s'il vous plaît. Là, je ne peux pas répondre et, si je tombe en panne de batterie, je vous appelle après le déjeuner.)

Marta (consultora): *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*
(D'accord, je laisse le message sur le répondeur automatique. Je reste dans l'attente. Merci, à bientôt.)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

¿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 a 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. Écriture: Email (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *¿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.*

Verbes importants Atender (*assister*)

	Subjuntivo presente
yo	atienda
tú	atiendas
él	atienda
ella	
usted	
nosotros	atiendamos
nosotras	
vosotros	atiendáis
vosotras	
ellos	atiendan
ellas	
ustedes	

Descolgar (*décrocher*)

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	(L'en-tête)	El archivo adjunto	(La pièce jointe)
El remitente	(L'expéditeur)	La copia (CC)	(La copie (CC))
El destinatario	(Le destinataire)	La copia oculta (CCO)	(La copie cachée (CCI))
El asunto	(L'objet)	El borrador	(Le brouillon)
El saludo formal	(La formule de salutation formelle)	El buzón	(La boîte de réception)
El saludo informal	(La formule de salutation informelle)	Abrir el buzón	(Ouvrir la boîte de réception)
Un saludo cordial	(Cordialement (salutation))	Adjuntar	(Joindre)
La despedida	(La formule de clôture)	Reenviar	(Faire suivre)
Atentamente	(Cordialement)	Comunicarse con alguien por correo	(Communiquer avec quelqu'un par courrier)
La firma electrónica	(La signature électronique)	Agradecer	(Remercier)
La posdata	(P.S. (post-scriptum))	Quedo a la espera	(Dans l'attente de votre réponse)

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.

*Au travail, écrire un **e-mail professionnel** peut générer du stress, car beaucoup de personnes ont peur de se tromper. C'est pourquoi elles utilisent des **mots ronflants**, **relient** le message plusieurs fois ou **mettent en copie** trop de collègues. Le résultat est souvent un ton très formel et peu naturel. Le plus important est de conserver la clarté et une relation authentique, même si l'on demande quelque chose ou remercie pour une réponse.*

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. Grammaire: Le présent du subjonctif - les verbes irréguliers : cierre, pida, agradezca...



Les verbes irréguliers au présent du subjonctif peuvent être totalement irréguliers (comme *ser*) ou partiellement irréguliers (comme *cerrar*).

1. Les verbes avec une racine irrégulière au présent de l'indicatif répètent l'irrégularité au subjonctif : *hacer* -> **haga**, *tener* -> **tenga**
2. Certains verbes présentent un changement vocalique (e -> ie, e -> i, o -> ue).

<i>Cerrar (fermer)</i>	<i>Agradecer (remercier)</i>	<i>Pedir (demander)</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

Le changement vocalique n'apparaît pas à nosotros ni à vosotros : **e -> ie, o -> ue** : *cierre* / *cerremos*.
Il existe des verbes totalement irréguliers : **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". (*Je vous prie de clôturer l'objet du courriel avec une phrase claire, par exemple : « Confirmation de rendez-vous ».*)
a. cierras b. cierre c. cierra d. cerre
2. Es importante que me _____ confirmación antes de reenviar el mensaje a toda la lista. (*Il est important que vous me demandiez une confirmation avant de renvoyer le message à toute la liste.*)
a. pidiera b. pida c. pidae d. pide

1. cierre 2. pida

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



1. (tú) Cierra la puerta, por favor.

(*Que tu fermes la porte, s'il te plaît.*)

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

(*Que vous fermiez la fenêtre parce qu'il fait froid.*)

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

(*Que nous clôturions la réunion à six heures précises.*)

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.

3. Corrigez l'erreur

1. Le pido que pida cita para el martes.

Je lui demande de demander un rendez-vous pour mardi.

2. Te agradezco que me lo agradeces por correo.

Je te remercie que tu me le remercies par courrier électronique.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- 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. Avis interne : bonnes pratiques pour les courriels (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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".

Pour éviter les malentendus, l'équipe des RH rappelle quelques règles de base lors de la rédaction de courriels : indiquez toujours un objet clair, utilisez une formule de salutation appropriée et terminez par une brève formule de politesse. Si vous devez envoyer de la documentation, joignez le fichier et expliquez dans le corps du message ce qu'il contient.

Si vous mettez d'autres personnes en copie, utilisez la copie (CC) uniquement lorsque cela est nécessaire et réservez la copie cachée (CCO) aux envois à plusieurs destinataires externes. Pour les demandes, un ton direct et aimable est recommandé : « Je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir me confirmer la date » ou « Je vous prie de vérifier le brouillon avant de l'envoyer ».

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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. Choisissez la bonne solution

1. Le escribo para solicitar que _____ el archivo antes de enviar el correo. *(Je vous écris pour vous demander de joindre le fichier avant d'envoyer l'e-mail.)*
a. adjunte b. adjunta c. adjuntó d. adjuntes
2. Para tramitar la devolución, necesitamos que _____ el número de referencia por correo. *(Pour traiter le remboursement, nous avons besoin que vous demandiez le numéro de référence par e-mail.)*
a. solicites b. solicita c. solicite d. solicitó
3. Le agradecemos que _____ el asunto con un saludo cordial y su firma electrónica. *(Nous vous remercions de conclure le message par une formule de politesse cordiale et votre signature électronique.)*
a. cerréis b. cierre c. cerró d. cierra

1. adjunte 2. solicite 3. cierre

5. Jeu de rôle - 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, avant de l'envoyer, vérifie l'en-tête : la destinataire est Laura Rivas et je suis en copie (CC) ; l'objet doit être clair : « Proposition mise à jour - T3 ».)

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.*

(D'accord. Dans la formule d'appel formelle, je mettrai « Chère Laura, » ; je joins le PDF avec la proposition et dans le corps je remercie pour le feedback d'hier.)

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.*

(Parfait. Termine par « Cordialement » et ajoute la signature électronique avec ton poste et le numéro de téléphone ; il vaut mieux éviter le post-scriptum dans ce cas.)

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

(C'est fait. Je le laisse quelques minutes en brouillon au cas où il faudrait changer quelque chose ; si elle répond dans le fil, nous le recevrons tous les deux.)

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

(Génial. Conclut par « Je reste dans l'attente de vos commentaires » ; si besoin, ensuite nous le retransmettrons à l'équipe.)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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...*

Verbes importants Adjuntar (*joindre*)

	Subjuntivo presente
yo	adjunte
tú	adjuntes
él	adjunte
ella	
usted	
nosotros	adjuntemos
nosotras	
vosotros	adjuntéis
vosotras	
ellos	adjunten
ellas	
ustedes	

Solicitar (*demander*)

Subjuntivo presente
solicite
solicites
solicite
solicitemos
solicitéis
soliciten

Tener (*avoir*)

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

El optimismo	(L'optimisme)	Ponerse triste	(Devenir triste)
El pesimismo	(Le pessimisme)	Ponerse contento	(Devenir content)
La paciencia	(La patience)	Ponerse de mal humor	(Se mettre de mauvaise humeur)
La impaciencia	(L'impatience)	Alegrarse	(Se réjouir)
La frustración	(La frustration)	Enfadarse	(Se fâcher)
El malestar	(Le malaise)	Dar pena	(Faire de la peine)
El agotamiento	(L'épuisement)	Dar lástima	(Faire pitié)
Estar estresado	(Être stressé)	Dar miedo	(Faire peur)
Estar desbordado	(Être débordé)	Pedir disculpas	(Présenter des excuses)
Estar deprimido	(Être déprimé)	Resolver	(Résoudre)
Sentirse valorado	(Se sentir valorisé)	Tomar un descanso	(Prendre une pause)
Encontrarse bien	(Se sentir bien)	No soportar	(Ne pas supporter)
Encontrarse fatal	(Se sentir très mal)		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.

*Dans de nombreux emplois, prendre soin du **bien-être au travail** est essentiel parce que nous passons beaucoup de temps au travail. La **surcharge de travail**, les horaires longs et la **pression** peuvent affecter l'équipe et chaque personne. Parfois, on s'exige trop et on finit par **s'auto-saboter**. Il est possible que sans de bonnes **ressources d'adaptation** apparaissent l'anxiété et le stress. C'est pourquoi il convient d'apprendre à gérer les conflits et les limites de manière professionnelle.*

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. Grammaire: Indicatif ou subjonctif ?

De nombreuses expressions utilisent l'indicatif pour exprimer des faits et le subjonctif pour exprimer des possibilités.

1. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + indicativo -> le locuteur exprime de la certitude.
2. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + subjuntivo -> le locuteur exprime un doute, une appréciation.
3. Es posible que / Es probable que -> toujours au subjonctif.

Expressions	Modes	Exemples
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Indicatif	Seguramente se siente valorado, el jefe reconoció su trabajo. (<i>Il se sent certainement valorisé, le chef a reconnu son travail.</i>)
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Subjonctif	Probablemente esté satisfecho con el acuerdo, aunque quedan dudas. (<i>Il est probablement satisfait de l'accord, même s'il reste des doutes.</i>)
Quizás / Tal vez	Indicatif	Quizás hay un problema en el proyecto que todos conocen. (<i>Il y a peut-être un problème dans le projet que tout le monde connaît.</i>)
Quizás / Tal vez	Subjonctif	Tal vez haya una falta de comunicación entre los departamentos. (<i>Il se peut qu'il y ait un manque de communication entre les services.</i>)
Es posible que / Es probable que	Subjonctif	Es probable que necesite tomar un descanso esta semana. (<i>Il est probable que j'aie besoin de prendre une pause cette semaine.</i>)

1. Es posible que _____ desbordado esta semana, así que podrías tomar un descanso. (*Il est possible que tu sois débordé cette semaine, alors tu pourrais prendre une pause.*)
a. estuvieras b. esté c. estás d. estés
2. Seguramente _____ estresado; llevas tres reuniones seguidas sin parar. (*Tu es sûrement stressé ; tu enchaînes trois réunions sans t'arrêter.*)
a. estás b. estarías c. estáses d. estés

1. estés 2. estás

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(*Le chef reconnaît sûrement ton travail lors de la réunion.*)

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

(*Ma collègue arrivera probablement en retard à cause de la circulation.*)

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

(Il y a peut-être une erreur dans le rapport final.)

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.

3. Corrigez l'erreur

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

Il est probable que le chef reconnaisse mon effort aujourd'hui.

2. Probablemente mi compañera tenga estrés por el conflicto.

Probablement, ma collègue est stressée à cause du conflit.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Note interne : bien-être et gestion des conflits (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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.

Avec la clôture du trimestre, plusieurs équipes ont signalé un sentiment de surcharge. Les RH rappellent qu'il est normal de se sentir fatigué ou stressé lors des pics d'activité, mais qu'il convient de le détecter à temps pour éviter l'épuisement. Si tu ne te sens pas bien ou que tu es débordé, préviens ton responsable et propose des priorités réalistes. Il est également recommandé de faire une courte pause entre de longues tâches.

Lorsqu'il y a de la tension avec un collègue, il est demandé de maintenir un ton professionnel et de se concentrer sur les faits. Si tu te mets facilement en colère, essaie de t'arrêter avant de répondre et demande une courte réunion. Il est possible que le problème soit un manque de coordination, et non une intention personnelle. Si tu as parlé de manière brusque, présenter des excuses aide à résoudre le conflit et à ce que l'équipe se sente valorisée.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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. Choisissez la bonne solution

1. Es posible que algunos compañeros _____ si cambiamos el horario sin avisar. *(Il est possible que certains collègues se fâchent si nous changeons l'horaire sans prévenir.)*
 a. se enfadan b. se enfadaron c. se enfaden d. se enfadarían
2. Probablemente él _____ la presión ahora, pero necesita tomar un descanso pronto. *(Il est probable qu'il supporte la pression maintenant, mais il a besoin de prendre une pause bientôt.)*
 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. *(Peut-être que l'équipe se fâche si le chef ne reconnaît pas l'effort et l'épuisement de ces dernières semaines.)*
 a. se enfadó b. se enfadar c. se enfade d. se enfada

1. se enfaden 2. soporte 3. se enfade

5. Jeu de rôle - 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, je suis assez frustrée : le client attendait le rapport aujourd'hui et nous ne l'avons pas envoyé.)
- 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.
(Je suis désolé, Marta. Ces derniers jours, j'ai été très stressé et débordé avec deux livraisons en même temps, et je me suis trompé sur la date limite.)
- 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?
(Je comprends, merci pour tes excuses, mais cela met l'équipe de mauvaise humeur et le client se fâche. Comment est-ce qu'on règle ça maintenant ?)
- 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.
(Si tu veux, je le termine avant cinq heures et toi tu le relis ; en plus, à partir de maintenant, je préviendrai à l'avance quand je serai épuisé ou à bout de 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.*
(Parfait. Et demain, on consacre dix minutes à réorganiser les priorités, parce que je ne veux pas que tu finisses épuisé ni que tu te sentes peu valorisé.)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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: ...*

Verbes importants **Enfadarse** (*se mettre en colère*) **Dar** (*donner*)

	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	me enfade	dé
tú	te enfades	des
él	se enfade	dé
ella		
usted		
nosotros	nos enfademos	demos
nosotras		
vosotros	os enfadéis	deis
vosotras		
ellos	se enfaden	den
ellas		
ustedes		

Soportar (*supporter*)

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 empleado de correos <i>(Le guichetier/la guichetière de la poste)</i>	El plazo de entrega <i>(Le délai de livraison)</i>
El buzón de correos <i>(La boîte aux lettres)</i>	La recogida a domicilio <i>(La collecte à domicile)</i>
El embalaje <i>(L'emballage)</i>	El envío estándar <i>(L'envoi standard)</i>
El paquete dañado <i>(Le colis endommagé)</i>	El envío exprés <i>(L'envoi express)</i>
El pedido <i>(La commande)</i>	Tener garantía <i>(Avoir une garantie)</i>
El artículo defectuoso <i>(L'article défectueux)</i>	El servicio de atención al cliente <i>(Le service client)</i>
El albarán de entrega <i>(Le bon de livraison)</i>	Presentar una reclamación <i>(Déposer une réclamation)</i>
El comprobante de compra <i>(Le justificatif d'achat)</i>	La queja <i>(La plainte)</i>
La tarifa de envío <i>(Le tarif d'expédition)</i>	Hacer una devolución <i>(Faire un retour)</i>
El cargo adicional <i>(Le supplément)</i>	Pedir un reembolso <i>(Demander un remboursement)</i>
El número de seguimiento <i>(Le numéro de suivi)</i>	Hacer un cambio <i>(Effectuer un échange)</i>
La fecha estimada de entrega <i>(La date de livraison estimée)</i>	

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.

*Quand une personne envoie un **colis**, il peut arriver qu'il s'égaré, qu'on le vole ou qu'il arrive endommagé. Si quelque chose comme cela se produit, il convient de **déposer une réclamation** d'abord à l'amiable auprès de l'entreprise de messagerie et de respecter le **délai** de réponse. Il est important que la plainte soit faite par écrit s'il n'y a pas de solution rapide. Dans un **envoi recommandé**, il est possible de demander une compensation financière pour la perte ou les dommages.*

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.

d. Una semana.



Veintiséis | 26

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

(J'ai hâte qu'ils confirment le délai de livraison cet après-midi.)

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

(Pourvu que le colis n'arrive pas endommagé.)

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.

3. Corrigez l'erreur

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

Il est important que tu gardes le justificatif d'achat.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Je veux qu'ils me disent le numéro de suivi.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Avis de retour et réclamations (boutique en ligne) (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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.

Si ta commande arrive incomplète ou en mauvais état, vérifie l'emballage et conserve le bon de livraison ainsi que la preuve d'achat. Pour localiser l'envoi, consulte le numéro de suivi dans ton espace client : tu y verras la date de livraison estimée et s'il y a des frais supplémentaires en cas de changement d'adresse.

Pour effectuer un retour, demande un enlèvement à domicile ou dépose-le dans ton bureau de poste. Il est important que tu remplisses le formulaire de réclamation dans le délai indiqué. Si l'article est défectueux et sous garantie, la boutique peut proposer un échange ou un remboursement ; nous espérons que le service client répondra dans un délai maximum de 48 heures ouvrables.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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. Choisissez la bonne solution

1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. *(Je veux que le service client effectue le retrait à domicile parce que le colis est arrivé endommagé.)*
 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. *(Il est important que tu te plains par écrit et que tu joignes la preuve d'achat pour déposer une réclamation.)*
 a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*
3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso. *(Je te demande que tu effectues le suivi avec le numéro de suivi avant de demander un remboursement.)*
 a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

1. haga 2. quejes 3. hagas

5. Jeu de rôle - 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.*

(Bonjour, j'appelle au sujet d'une commande qui m'est arrivée hier : l'ordinateur portable a l'écran cassé. À l'extérieur, l'emballage était en bon état, mais le colis était endommagé à l'intérieur.)

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, je suis vraiment désolé. Pouvez-vous me confirmer le numéro de suivi et si vous avez le justificatif d'achat ou le bon de livraison ?)

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.*

(Oui, j'ai tout. Je veux déposer une réclamation parce que l'article est défectueux et il est sous garantie ; je préférerais faire un échange plutôt qu'un remboursement.)

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.*

(Parfait, je m'en occupe tout de suite : je vous programme un enlèvement à domicile pour demain et nous vous envoyons un autre appareil en livraison express. Il vous arrivera sous 48 heures ; je vous confirme la date de livraison estimée par e-mail.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*
(Merci. Y a-t-il des frais supplémentaires pour la livraison express ou est-ce couvert par la garantie ?)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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?
-