Spagnolo B1

Un corso completo per la comunicazione quotidiana e professionale.



www.colanguage.com/it

Copyright © 2026 coLanguage
Published by coLanguage - https://www.colanguage.com/it
Redazione: team accademico e pedagogico coLanguage
Recensione accademica: Università partner e docenti collaboratori

ISBN: 979-13-88253-73-7
Titolo: Imparare lo spagnolo B1 intermedio. Corso completo con audio
Sottotitolo: Imparare lo spagnolo B1 con testi, audio, video ed esercizi. ideale per lo studio autonomo o con l'insegnante. Preparazione al DELE e SIELE.

Questo libro è pubblicato da Edutalent S.L.
Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19
46024 València, Spagna
NIF. B40622912

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, immagazzinata in un sistema di recupero o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo senza il preventivo consenso scritto dell'editore, ad eccezione dell'uso educativo da parte di scuole e insegnanti su richiesta.

Audio, video, esercizi di pronuncia e attività interattive sono disponibili nell’app coLanguage.
https://app.colanguage.com/it/spagnolo

Scuole e insegnanti possono contattarci per la stampa in grandi quantità e traduzioni in più lingue.
Contatto: support@colanguage.com

Ringraziamenti

Questo corso è stato testato in aule reali con oltre 300 studenti.

Ringraziamo con gratitudine le organizzazioni e le istituzioni che hanno fornito supporto, competenze e programmi di scambio.

Partner strategici:

- [ES] Marina de Empresas (associato all'Università di Valencia e alla UPV): Supporto logistico e strategico
- [DE] Università di Siegen: Didattica e valutazione pedagogica

Programmi di scambio (pedagogia):

- Ca' Foscari University of Venice
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Programmi di scambio (IT e sviluppo di app):

- [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

Questo libro è conforme alle linee guida linguistiche come stabilito da: Instituto Cervantes.

Questi programmi di cooperazione sono stati resi possibili grazie al sostegno finanziario dell'Unione Europea.

Vorremmo ringraziare tutti gli insegnanti che hanno contribuito allo sviluppo di questo libro per la loro dedizione e collaborazione.

Cosa otterrai con questo corso?

Imparerai a parlare, comprendere, leggere e scrivere in situazioni quotidiane, professionali e sociali.

Questo libro è adatto per lo studio indipendente (con l'app) oppure per l'uso con un insegnante.

- Usa un vocabolario pratico per la vita quotidiana e il lavoro
- Comprendere il linguaggio parlato e scritto
- Scrivi email, messaggi e brevi testi professionali
- Preparati per gli esami ufficiali come Dele

Per chi è questo libro?

Questo libro è pensato per professionisti adulti che vogliono struttura e progressi rapidi.

Ogni lezione segue una struttura chiara:

1. Vocabolario e frasi utili
2. Dialoghi e situazioni quotidiane
3. Spiegazioni grammaticali chiare
4. Esercizi guidati con pratica passo dopo passo
5. Compiti di lettura, ascolto, conversazione e scrittura

Alla fine del libro è incluso un vocabolario completo e un elenco delle coniugazioni verbali come riferimento.

Autovalutazione - Livello B1

- **Comprensione orale:** Posso comprendere i punti principali di discorsi chiari su argomenti familiari e seguire programmi TV/radio quando vengono parlati chiaramente.
- **Lettura:** Posso comprendere testi quotidiani e lettere personali su eventi e sentimenti.
- **Interazione orale:** Posso gestire situazioni comuni durante i viaggi e discutere argomenti familiari in modo spontaneo.
- **Produzione orale:** Posso descrivere esperienze, sogni e progetti, dare motivazioni e raccontare storie.
- **Scrittura:** Posso scrivere testi collegati su argomenti familiari e lettere personali sulle esperienze.

Come usare l’app coLanguage (audio + autoverifiche)?

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ad audio, video, test, esercizi di pronuncia ed esercizi interattivi.

App:

https://app.colanguage.com/it/spagnolo/programma/b1

Come usare questo corso come insegnante?

Questo corso offre un programma completo allineato al QCER di circa 60–80 ore di lezione. Progettato per insegnanti impegnati, le lezioni sono pronte all'uso e richiedono un tempo di preparazione minimo.

Ogni capitolo include:

- Sviluppo di vocabolario strutturato
- Pratica comunicativa basata sulle situazioni per contesti quotidiani e professionali
- Esercizi guidati di grammatica
- Attività integrate di lettura, ascolto, parlato e scrittura

Supporto didattico visivo per uso online e in aula

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ai materiali digitali che supportano l'insegnamento in presenza.

- Audio, pronuncia e materiali video
- Esercizi grammaticali extra e attività di conversazione
- Immagini e supporto visivo per la pratica di conversazione contestuale
- Copia i fogli di lavoro su Google Docs o strumenti simili per esercitarsi a scrivere in tempo reale

Gestisci gruppi, compiti e preparazione delle lezioni

Usa il nostro portale di gestione scolastica per organizzare e supportare i tuoi studenti

- Monitorare il progresso degli studenti, le difficoltà e i risultati delle correzioni
- Invia compiti e materiali per la preparazione delle lezioni (con traduzioni) ai gruppi

Maggiori informazioni sugli strumenti digitali: https://www.colanguage.com/it/insegna-con-noi

Valutazione e valutazione - Livello B1

- **Gamma:** Ha un vocabolario sufficiente per comunicare di base su argomenti familiari con qualche esitazione
- **Precisione:** Usa schemi comuni con precisione in situazioni prevedibili
- **Fluidità:** Riesce a mantenere un linguaggio comprensibile nonostante evidenti pause
- **Interazione:** Può sostenere conversazioni semplici su argomenti familiari
- **Coerenza:** Collega elementi semplici in sequenze connesse

Obiettivi del curriculum

#	Situazione	Focus sulla grammatica	Verbi chiave
B1.1	**Atender llamadas telefónicas formales e informales** Data di riferimento: __/__/____	Il presente congiuntivo, i verbi regolari: deje, responda, reciba...	*atender, descolgar*
B1.2	**Escribir correos electrónicos y cartas** Data di riferimento: __/__/____	Il presente congiuntivo - i verbi irregolari: cierre, pida, agradezca...	*adjuntar, solicitar, tener*
B1.3	**Expresar emociones en el trabajo** Data di riferimento: __/__/____	Indicativo o congiuntivo?	*enfadarse, dar, soportar*
B1.4	**Enviar y devolver paquetes** Data di riferimento: __/__/____	Presente congiuntivo: desideri e valutazioni - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."	*ir, quejarse, hacer*
B1.5	**Enviar una propuesta de proyecto** Data di riferimento: __/__/____	Temporali con congiuntivo: "Antes de que, antes de, después de que, después de,..."	*decir, entender, convocar, introducir*
B1.6	**Música y podcasts** Data di riferimento: __/__/____	Presente del congiuntivo: affetti ed emozioni - "Me alegra que, siento que, me gusta que, me encanta que, etc..."	*reproducir, suscribirse*
B1.7	**Planes de datos e internet** Data di riferimento: __/__/____	Presente di congiuntivo: raccomandazioni	*sincronizar, seleccionar*
B1.8	**Noticias y medios** Data di riferimento: __/__/____	Congiuntivo presente: verbi di opinione - creer, pensar, opinar, parecer	*escuchar, mantenerse, redactar*
B1.9	**Eventos y celebraciones familiares** Data di riferimento: __/__/____	Ripasso del condizionale: querría, diría, podría...	*ser, envolver, felicitar, venir*
B1.10	**Citas** Data di riferimento: __/__/____	Le consecutive: allora, così (è) che, tal ... che	*acabar, romper*
B1.11	**Ir al cine** Data di riferimento: __/__/____	Richiedere una valutazione: ¿Qué tal? - ¿Qué te parece...? - ¿Te parece bien...?. Esprimere valutazione: "está bien, es una mala idea, lo veo", etc...	*aconsejar, tratar*
B1.12	**Ir al teatro** Data di riferimento: __/__/____	Altri usi del futuro	*estar, tocar, aplaudir*
B1.13	**la galería de arte** Data di riferimento: __/__/____	Condizionale semplice VS Futuro: podré o podría, estaré o estaría...	*ver, construir, diseñar*
B1.14	**Organizar un viaje de larga distancia** Data di riferimento: __/__/____	Relativi e interrogativi: Que, Quien, Qué, Cuál	*hacer, marcharse*

B1.15	**Tiempo libre y pasiones** Data di riferimento: __/__/____	Pronomi combinati nell'imperativo: cómprame la, resérvatelo...	*colaborar, aburrirse*
B1.16	**Masterchef: cocina avanzada** Data di riferimento: __/__/____	Proposizioni finali e causali: para, a fin de que, porque...	*cocer, quemarse*
B1.17	**Alta cocina** Data di riferimento: __/__/____	Dall'imperativo al discorso indiretto: dice che vengas; pide que trabajen...	*tomar, servir, comer*
B1.18	**Anatomía** Data di riferimento: __/__/____	Perifrasi verbali con infinito: Soler, Volver a, Deber de...	*evitar, vacunarse*
B1.19	**Seguro de salud** Data di riferimento: __/__/____	L'imperativo negativo: no autorices, no cojas, no asistas...	*pedir, renovar*
B1.20	**En la farmacia** Data di riferimento: __/__/____	I pronomi relativi: el que, quien, las que...	*darse, echarse*
B1.21	**Haciendo una dieta** Data di riferimento: __/__/____	Combinazione dei pronomi atoni: se lo pide, nos lo dice, te las enseña...	*reducir*
B1.22	**Ir a urgencias** Data di riferimento: __/__/____	Valori di "se"	*cortarse, adelgazar*
B1.23	**Dar a luz** Data di riferimento: __/__/____	I dimostrativi: ese, eso, esto	*parecerse*
B1.24	**Cita de belleza** Data di riferimento: __/__/____	Pronomi indefiniti: algo, nadie, alguno...	*pintarse, depilarse*
B1.25	**¿Qué colegio elegir?** Data di riferimento: __/__/____	Pretérito imperfecto - usi	*matricularse, renunciar*
B1.26	**Aprobar un examen** Data di riferimento: __/__/____	Pretérito imperfecto - usi (II)	*suspender, recuperar*
B1.27	**Escribe tu currículum** Data di riferimento: __/__/____	Il discorso indiretto: dice che, afirmó que, ha preguntado si...	*redactar, actualizar*
B1.28	**Oferta de empleo y entrevista** Data di riferimento: __/__/____	Pretérito indefinido - forme irregolari	*postularse, presentar*
B1.29	**Tu contrato de trabajo** Data di riferimento: __/__/____	Pretérito perfecto vs pretérito indefinido	*jubilarse, incorporarse*
B1.30	**Tiempo libre y vacaciones** Data di riferimento: __/__/____	Trapassato prossimo dell'indicativo	*aplazar, disfrutar*
B1.31	**Visita de viviendas y mudanza** Data di riferimento: __/__/____	Forme non personali del verbo: no comer, fue caminando...	*pagar, visitar*
B1.32	**Decoración del hogar** Data di riferimento: __/__/____	Frasi temporali: Mentre, Quando, Fino a che...	*colgar, tirar*
B1.33	**Servicios de limpieza** Data di riferimento: __/__/____	Gli avverbi relativi e interrogativi: donde, cuando, como	*barrer, enchufar*

B1.34	**Robo con allanamiento de morada** Data di riferimento: __/__/____	Essere e Estar	*desactivar, forzar*
B1.35	**Contratación de cuidados a domicilio** Data di riferimento: __/__/____	Pronomi relativi: el que, quien, cuyo	*cuidar, prevenir*
B1.36	**Finanzas diarias e impuestos** Data di riferimento: __/__/____	La voce passiva - ripasso: se firmó, se pagan, se entregará...	*gastar, invertir*
B1.37	**Estado civil** Data di riferimento: __/__/____	Usare Estar + gerundio per parlare del futuro: estaré hablando; estarás organizando...	*convivir, adoptar*
B1.38	**Liderazgo en equipo** Data di riferimento: __/__/____	Aggettivi con ser o estar	*dirigir, motivar*
B1.39	**Títulos de trabajo y estructura de la empresa** Data di riferimento: __/__/____	Il congiuntivo per parlare di qualcosa di indefinito	*liderar, ascender*
B1.40	**Desplazarse al trabajo** Data di riferimento: __/__/____	Locuzioni preposizionali: a pesar de, gracias a, en vez de...	*aparcar, parar*
B1.41	**En el laboratorio** Data di riferimento: __/__/____	Saber e Conocer	*conocer, inventar, saber*
B1.42	**Permisos y subvenciones** Data di riferimento: __/__/____	Organizzare le idee: in primer lugar, por un lado, finalmente	*gestionar, denegar*
B1.43	**Negociaciones y ventas** Data di riferimento: __/__/____	Interrogativi: ¿Te importa...? - ¿Sabes que...?	*negociar, rescindir*
B1.44	**Sostenibilidad y medio ambiente** Data di riferimento: __/__/____	Comparativi: igual de, un poco, menos de...	*impulsar, contaminar*
B1.45	**En la conferencia** Data di riferimento: __/__/____	Formule di cortesia: ¿podrías...? - creo que...	*exponer, concluir, hablar*

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	*(La chiamata persa)*	**Descolgar**	*(Prendere la cornetta)*
La llamada en espera	*(La chiamata in attesa)*	**Colgar**	*(Riattaccare)*
La línea ocupada	*(La linea occupata)*	**Poner en espera**	*(Mettere in attesa)*
El contestador automático	*(Il risponditore automatico)*	**Quedarse en la espera**	*(Rimanere in attesa)*
El buzón de voz	*(La casella vocale)*	**Le paso con mi compañero**	*(Le passo il mio collega)*
El altavoz	*(L'altoparlante)*	**Volver a llamar**	*(Richiamare)*
Dejar un mensaje	*(Lasciare un messaggio)*	**Concertar una cita**	*(Fissare un appuntamento)*
Dejar un recado	*(Lasciare un appunto)*	**Solo un momento, por favor**	*(Solo un momento, per favore)*
Marcar un número de teléfono	*(Digitare un numero di telefono)*	**¿Con quién estoy hablando?**	*(Con chi sto parlando?)*
Pasar una llamada	*(Passare una chiamata)*	**¿Puede hablar más despacio?**	*(Può parlare più lentamente?)*
Comunicar con alguien	*(Mettere in comunicazione con qualcuno)*	**Quedarse sin batería**	*(Rimanere senza batteria)*
Desviar una llamada	*(Deviare una chiamata)*	**Quedarse sin saldo**	*(Rimanere senza credito)*
Atender la llamada	*(Rispondere alla chiamata)*		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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 chiama un'agenzia per parlare con José e presentare una proposta professionale. Spiega che il suo team si dedica a **acquisire clienti** con **email** e **chiamate a freddo** per progetti B2B. Vuole sapere se l'agenzia può accettare più aziende e propone una riunione per analizzarlo. Si accordano per vedersi lunedì alle nove e Luis invierà i dati su **WhatsApp** per confermare. Chiede anche che i dettagli vengano confermati il prima possibile.*

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

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

1-c 2-b

2. Grammatica: Il presente del congiuntivo, i verbi regolari: deje, responda, reciba...

Il presente del congiuntivo si usa per esprimere desideri, raccomandazioni o necessità. Di solito si usa dopo espressioni come quiero que o es importante que.

1. Si prende il verbo alla forma yo del presente indicativo e si elimina la **-o** finale (yo hablo -> habl-).
2. I verbi in -ar finiscono in: e, es, e, emos, éis, en.
3. I verbi in -er e -ir finiscono in: a, as, a, amos, áis, an.

Verbi in -ar	Verbi in -er	Verbi in -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. *(È importante che lei lasci il suo numero di telefono nel caso la linea sia occupata.)*
   a. dejes b. deje c. dejar d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. *(Voglio che tu risponda al cliente non appena senti la segreteria telefonica.)*
   a. respondes b. respondáis c. respondas d. responda

***1**. deje **2**. respondas*

2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   (Che tu lasci la sala pulita dopo la riunione.)
2. Es importante que nosotros (responder) al correo del cliente hoy.

   _____

   (Che noi rispondiamo all'email del cliente oggi.)
3. Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.

   _____

   (Che voi riceviate la conferma prima di prenotare l'hotel.)

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

3. Correggi l'errore

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

   _____

   Voglio che tu riceva il contratto e mi chiami.
2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

   _____

   È importante che mi risponda oggi al telefono.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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. Avviso dell'ufficio: gestione delle chiamate e dei richiami

Compila gli spazi vuoti: 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 aten derá 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 clari dad 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.

Per migliorare l'assistenza ai nuovi clienti, a partire da lunedì il team di reception seguirà questo protocollo telefonico: se la linea è occupata, la chiamata verrà messa in attesa e si risponderà in ordine. Se c'è una chiamata persa, verrà richiamata entro un massimo di due ore. Quando la persona chiede informazioni, è importante che l'agente comunichi con chiarezza e confermi il motivo prima di fissare un appuntamento.

Se non si può rispondere, si utilizzerà la segreteria telefonica per chiedere di lasciare un messaggio con nome e telefono. In caso di urgenza, si potrà deviare la chiamata sul cellulare di reperibilità. Si consiglia di controllare la segreteria all'inizio e alla fine della giornata e di annotare qualsiasi messaggio nel CRM.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

	Vero	Falso
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. Scegli la soluzione corretta

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(È importante che risponda alla chiamata del nuovo cliente prima che vada da un altro forni tore.)*

   a. atienda *b. atiendo* *c. atendía* *d. atender*

2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Voglio che alzi la cornetta e gli dica che proprio adesso sono in un'altra riunione.)*

   a. descuelgue *b. descuelgas* *c. descolgar* *d. descuelga*

3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Le chiedo di rispondere al telefono, perché c'è una chiamata in attesa da diversi minuti.)*

   a. atienden *b. atiendan* *c. atendéis* *d. atienda*

***1**. atienda **2**. descuelgue **3**. atiendan*

5. Role play - dialoghi

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.*
(Buongiorno, con chi parlo? La chiamo da Consulenza Llorente; volevo parlare con Javier Serrano di una proposta.)

Javier (cliente): *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(Sono Javier, in questo momento entro in una riunione. Può parlare più lentamente e riassumerlo in due frasi, per favore?)

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.*
(Certo: la chiamo per fissare un appuntamento questa settimana e spiegarle il piano di lavoro. Se preferisce, le lascio un messaggio nella segreteria telefonica e lei mi richiama.)

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.*
(Perfetto. Mi lasci un messaggio con il suo numero, per favore. Ora non posso rispondere e, se rimango senza batteria, la chiamo dopo pranzo.)

Marta (consultora): *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*
(D'accordo, lascio il messaggio nella segreteria telefonica. Rimango in attesa. Grazie, a presto.)

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

   _____

6. Parlare: traduci e rispondi (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 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. Scrittura: 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

Scrivi una risposta appropriata: *¿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.*

_____
_____
_____

Verbi importanti	**Atender** *(assistere)*	**Descolgar** *(scollegare)*
	Subjuntivo presente	Presente
yo	atienda	descuelgo
tú	atiendas	descuelgas
él/ella/usted	atienda	descuelga
nosotros/nosotras	atendamos	descolgamos
vosotros/vosotras	atendáis	descolgáis
ellos/ellas/ustedes	atiendan	descuelgan

B1.2 Escribir correos electrónicos y cartas

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

La cabecera	*(L'intestazione)*	**La copia (CC)**	*(La copia (CC))*
La firma electrónica	*(La firma elettronica)*	**La copia oculta (CCO)**	*(La copia nascosta (CCN))*
El asunto	*(L'oggetto)*	**El archivo adjunto**	*(L'allegato)*
El saludo formal	*(Il saluto formale)*	**Adjuntar**	*(Allegare)*
Un saludo cordial	*(Un cordiale saluto)*	**El borrador**	*(La bozza)*
Quedo a la espera	*(Resto in attesa)*	**Reenviar**	*(Inoltrare)*
El saludo informal	*(Il saluto informale)*	**Agradecer**	*(Ringraziare)*
La despedida	*(La chiusura (saluto finale))*	**El buzón**	*(La casella di posta)*
Atentamente	*(Distinti saluti)*	**La posdata**	*(PS (post scriptum))*
El remitente	*(Il mittente)*	**Abrir el buzón**	*(Aprire la casella di posta)*
El destinatario	*(Il destinatario)*	**Comunicarse con alguien por correo**	*(Comunicare con qualcuno tramite posta/e-mail)*

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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.

*Al lavoro, scrivere un **mail professionale** può generare stress, perché molte persone temono di sbagliare. Per questo usano **parole altisonanti**, **rileggono** il messaggio più volte o **mettono in copia** troppi colleghi. Il risultato è spesso un tono molto formale e poco naturale. La cosa più importante è mantenere la chiarezza e una relazione autentica, anche se chiede qualcosa o ringrazia per una risposta.*

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: Il presente del congiuntivo - i verbi irregolari: cierre, pida, agradezca...

I verbi irregolari del presente del congiuntivo possono essere totalmente irregolari (come ser) o parzialmente irregolari (come cerrar).

1. I verbi con radice irregolare nel presente indicativo ripetono l'irregolarità nel congiuntivo: hacer -> **haga**, tener -> **tenga**
2. Alcuni verbi presentano un cambio vocalico (e -> ie, e -> i, o -> ue).

Cerrar *(chiudere)*	Agradecer *(ringraziare)*	Pedir *(chiedere)*
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

Il cambio vocalico non appare in nosotros né vosotros: **e -> ie**, **o -> ue**: cierre / cerremos.
Esistono verbi completamente irregolari: **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". *(La prego di chiudere l'oggetto dell'e-mail con una frase chiara, per esempio: "Conferma dell'appuntamento".)*

   a. cierras b. cierre c. cierra d. cerre

2. Es importante que me _____ confirmación antes de reenviar el mensaje a toda la lista. *(È importante che mi chieda conferma prima di inoltrare il messaggio a tutta la lista.)*

   a. pidiera b. pida c. pidae d. pide

***1**. cierre **2**. pida*

2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

1. (tú) Cierra la puerta, por favor.

   _____

   (Che tu chiuda la porta, per favore.)
2. (usted) Señora, cierre la ventana porque hace frío.

   _____

   (Che Lei chiuda la finestra perché fa freddo.)
3. (nosotros/as) Tenemos que cerrar la reunión a las seis en punto.

   _____

   (Che noi chiudiamo la riunione alle sei in 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.*

3. Correggi l'errore

1. Le pido que peda cita para el martes.

   _____

   Le chiedo che chieda un appuntamento per martedì.
2. Te agradezco que me lo agradeces por correo.

   _____

   Ti ringrazio che me lo ringrazi per e-mail.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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. Avviso interno: buone pratiche per le e-mail

Compila gli spazi vuoti: 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".

Per evitare malintesi, il team delle Risorse Umane ricorda alcune linee guida di base quando si scrivono e-mail: indicare sempre un oggetto chiaro, utilizzare un saluto adeguato e chiudere con un breve commiato. Se deve inviare documentazione, alleghi il file e spieghi nel corpo del messaggio che cosa contiene.

Se deve mettere in copia altre persone, usi la copia (CC) solo quando necessario e riservi la copia nascosta (CCO) per invii a più destinatari esterni. Per le richieste, si raccomanda un tono diretto e gentile: "Le sarei grato/a se mi confermasse la data" oppure "Le chiedo di rivedere la bozza prima di inviarla".

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. 🎧

	Vero	Falso
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. Scegli la soluzione corretta

1. Le escribo para solicitar que _____ el archivo antes de enviar el correo. *(Le scrivo per chiederLe di allegare il file prima di inviare l'e-mail.)*

   a. adjunte b. adjunta c. adjuntó d. adjuntes

2. Para tramitar la devolución, necesitamos que _____ el número de referencia por correo. *(Per elaborare il rimborso, abbiamo bisogno che richieda il numero di riferimento via e-mail.)*

   a. solicites b. solicita c. solicite d. solicitó

3. Le agradecemos que _____ el asunto con un saludo cordial y su firma electrónica. *(La ringraziamo di chiudere la questione con un saluto cordiale e la sua firma elettronica.)*

   a. cerréis b. cierre c. cerró d. cierra

***1**. adjunte **2**. solicite **3**. cierre*

5. Role play - dialoghi

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, prima di inviarla controlla l'intestazione: la destinataria è Laura Rivas e io sono in copia (CC); l'oggetto deve essere chiaro: "Proposta aggiornata - 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.* *(Va bene. Nel saluto formale metterò "Gentile Laura,"; allego il PDF con la proposta e nel corpo ringrazio per il feedback di ieri.)*
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.* *(Perfetto. Concludi con "Cordiali saluti" e aggiungi la firma elettronica con il tuo ruolo e il telefono; meglio evitare la postilla in questo caso.)*
Diego (consultor):	*Hecho. Lo dejo unos minutos en borrador por si hay que cambiar algo; si ella responde al hilo, lo recibimos los dos.* *(Fatto. La lascio qualche minuto in bozza nel caso si debba cambiare qualcosa; se lei risponde alla conversazione, la riceviamo entrambi.)*
Marta (jefa de proyecto):	*Genial. Cierra con "Quedo a la espera de sus comentarios"; si hace falta, luego lo reenviamos al equipo.* *(Ottimo. Chiudi con "Resto in attesa di un suo riscontro"; se serve, poi la inoltriamo al team.)*

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

   _____

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: Email (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



Scrivi una risposta appropriata: *Gracias por el presupuesto; antes de confirmarlo, quería preguntar si… / ¿Podríais empezar el…? En ese caso, les agradecería que me enviaran… / Cuando puedan, confirmen por favor si es posible que…*

_____

_____

_____

Verbi importanti	**Adjuntar** *(allegare)*	**Solicitar** *(richiedere)*	**Tener** *(avere)*
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	adjunte	solicite	tenga
tú	adjuntes	solicites	tengas
él/ella/usted	adjunte	solicite	tenga
nosotros/nosotras	adjuntemos	solicitemos	tengamos
vosotros/vosotras	adjuntéis	solicitéis	tengáis
ellos/ellas/ustedes	adjunten	soliciten	tengan

B1.3 Expresar emociones en el trabajo

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

El optimismo	*(L'ottimismo)*	**Tomar un descanso**	*(Prendersi una pausa)*
El pesimismo	*(Il pessimismo)*	**Alegrarse**	*(Rallegrarsi)*
La paciencia	*(La pazienza)*	**Enfadarse**	*(Arrabbiarsi)*
La impaciencia	*(L'impazienza)*	**Dar pena**	*(Suscitare pena)*
La frustración	*(La frustrazione)*	**Dar lástima**	*(Suscitare pietà)*
El malestar	*(Il malessere)*	**Dar miedo**	*(Fare paura)*
El agotamiento	*(L'esaurimento)*	**Ponerse triste**	*(Rattristarsi)*
Estar estresado	*(Essere stressato)*	**Ponerse contento**	*(Rallegrarsi)*
Estar desbordado	*(Essere sopraffatto)*	**Ponerse de mal humor**	*(Mettersi di cattivo umore)*
Estar deprimido	*(Essere depresso)*	**Encontrarse bien**	*(Sentirsi bene)*
Sentirse valorado	*(Sentirsi apprezzato)*	**Encontrarse fatal**	*(Sentirsi malissimo)*
Pedir disculpas	*(Chiedere scusa)*	**No soportar**	*(Non sopportare)*
Resolver	*(Risolvere)*		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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 molti impieghi, prendersi cura del **benessere lavorativo** è fondamentale perché trascorriamo molto tempo al lavoro. Il **sovraccarico di lavoro**, gli orari lunghi e la **pressione** possono influire sul team e su ogni persona. A volte ci si esige troppo e si finisce per **auto-sabotarsi**. È possibile che senza buone **risorse di coping** compaiano ansia e stress. Per questo conviene imparare a gestire conflitti e limiti in modo professionale.*

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. Grammatica: Indicativo o congiuntivo?

Molte espressioni usano l'indicativo per esprimere fatti e il congiuntivo per esprimere possibilità.

1. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + indicativo -> il parlante esprime sicurezza.
2. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + subjuntivo -> il parlante esprime dubbio, valutazione.
3. Es posible que / Es probable que -> sempre subjuntivo.

Expresiones	Modos	Ejemplos
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Indicativo	Seguramente se siente valorado, el jefe reconoció su trabajo. *(Sicuramente si sente valorizzato, il capo ha riconosciuto il suo lavoro.)*
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Subjuntivo	Probablemente esté satisfecho con el acuerdo, aunque quedan dudas. *(Probabilmente sia soddisfatto dell'accordo, anche se restano dubbi.)*
Quizás / Tal vez	Indicativo	Quizás hay un problema en el proyecto que todos conocen. *(Forse c'è un problema nel progetto che tutti conoscono.)*
Quizás / Tal vez	Subjuntivo	Tal vez haya una falta de comunicación entre los departamentos. *(Forse ci sia una mancanza di comunicazione tra i reparti.)*
Es posible que / Es probable que	Subjuntivo	Es probable que necesite tomar un descanso esta semana. *(È probabile che abbia bisogno di prendersi una pausa questa settimana.)*

1. Es posible que _____ desbordado esta semana, así que podrías tomar un descanso. *(È possibile che tu sia sopraffatto questa settimana, quindi potresti prenderti una pausa.)*
   a. estuvieras b. esté c. estás d. estés
2. Seguramente _____ estresado; llevas tres reuniones seguidas sin parar. *(Sicuramente sei stressato; hai tre riunioni di fila senza sosta.)*
   a. estás b. estarías c. estáses d. estés

***1**. estés **2**. estás*

2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   (Sicuramente il capo riconosce il tuo lavoro nella riunione.)
2. (Probablemente) Mi compañera llega tarde por el tráfico.

   _____

   (Probabilmente la mia collega arrivi tardi per il traffico.)
3. (Quizás) Hay un error en el informe final.

   _____

   (Forse ci sia un errore nel rapporto finale.)

***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. Correggi l'errore

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

   _____

   È probabile che il capo riconosca il mio impegno oggi.
2. Probablemente mi compañera tenga estrés por el conflicto.

   _____

   Probabilmente la mia collega ha stress per il conflitto.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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. Nota interna: benessere e gestione dei conflitti

Compila gli spazi vuoti: 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. re cuerda 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.

Con la chiusura del trimestre, diversi team hanno comunicato una sensazione di sovraccarico. Le Risorse Umane ricordano che è normale sentirsi stanchi o stressati nei picchi di lavoro, ma conviene accorgersene in tempo per evitare l'esaurimento. Se ti senti male o sei sopraffatto, avvisa il tuo responsabile e proponi priorità realistiche. Si consiglia anche di fare una breve pausa tra attività lunghe.

Quando c'è tensione con un collega, si chiede di mantenere un tono professionale e di concentrarsi sui fatti. Se ti arrabbi facilmente, prova a fermarti prima di rispondere e chiedi una breve riunione. È possibile che il problema sia una mancanza di coordinamento, non un'intenzione personale. Se hai parlato in modo brusco, chiedere scusa aiuta a risolvere il conflitto e a far sì che il team si senta valorizzato.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

	Vero	Falso
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. Scegli la soluzione corretta

1. Es posible que algunos compañeros _____ si cambiamos el horario sin avisar. *(È possibile che alcuni compagni si arrabbino se cambiamo l'orario senza avvisare.)*

   a. se enfadan *b. se enfadaron* *c. se enfaden* *d. se enfadarían*

2. Probablemente él _____ la presión ahora, pero necesita tomar un descanso pronto. *(Probabilmente lui sopporti la pressione ora, ma ha bisogno di fare presto una pausa.)*

   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. *(Forse la squadra si arrabbi se il capo non riconosce lo sforzo e la stanchezza di queste settimane.)*

   a. se enfadó *b. se enfadar* *c. se enfade* *d. se enfada*

***1**. se enfaden **2**. soporte **3**. se enfade*

5. Role play - dialoghi 🎧

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, sono piuttosto frustrata: il cliente si aspettava il rapporto oggi e non lo abbiamo inviato.)

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.*
(Mi dispiace, Marta. In questi giorni sono stato molto stressato e sommerso con due consegne allo stesso tempo, e mi sono confuso con la scadenza.)

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?*
(Capisco, grazie per le scuse, ma questo mette il team di cattivo umore e il cliente si arrabbia. Come lo risolviamo adesso?)

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.*
(Se ti va bene, lo finisco prima delle cinque e tu lo rivedi; inoltre, d'ora in poi ti avviserò in anticipo quando sarò esausto o senza pazienza.)

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.*
(Perfetto. E domani dedichiamo dieci minuti a riorganizzare le priorità, perché non voglio che tu finisca esausto né che ti senta poco valorizzato.)

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

   _____

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: Email (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

Scrivi una risposta appropriata: *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: …*

_____
_____
_____

Verbi importanti	**Enfadarse** *(arrabbiarsi)*	**Dar** *(dare)*	**Soportar** *(sopportare)*
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	me enfade	dé	soporte
tú	te enfades	des	soportes
él/ella/usted	se enfade	dé	soporte
nosotros/nosotras	nos enfademos	demos	soportemos
vosotros/vosotras	os enfadéis	deis	soportéis
ellos/ellas/ustedes	se enfaden	den	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	*(L'impiegato postale)*	**El plazo de entrega**	*(Il termine di consegna)*
El buzón de correos	*(La cassetta postale)*	**La fecha estimada de entrega**	*(La data prevista di consegna)*
El pedido	*(L'ordine)*	**El número de seguimiento**	*(Il numero di tracciamento)*
El embalaje	*(L'imballaggio)*	**El albarán de entrega**	*(La bolla di consegna)*
El paquete dañado	*(Il pacco danneggiato)*	**El comprobante de compra**	*(La ricevuta d'acquisto)*
El artículo defectuoso	*(L'articolo difettoso)*	**El servicio de atención al cliente**	*(Il servizio clienti)*
El envío estándar	*(La spedizione standard)*	**Presentar una reclamación**	*(Presentare un reclamo)*
El envío exprés	*(La spedizione espressa)*	**La queja**	*(Il reclamo)*
La tarifa de envío	*(La tariffa di spedizione)*	**Hacer una devolución**	*(Effettuare un reso)*
El cargo adicional	*(Il costo aggiuntivo)*	**Pedir un reembolso**	*(Richiedere un rimborso)*
La recogida a domicilio	*(Il ritiro a domicilio)*	**Hacer un cambio**	*(Effettuare un cambio)*

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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.

*Quando una persona spedisce un **pacco**, può accadere che si smarrisca, lo rubino o arrivi danneggiato. Se succede qualcosa del genere, conviene **presentare un reclamo** prima in modo amichevole all'**azienda di corrieri** e rispettare il **termine** di risposta. È importante che la lamentela venga fatta per iscritto se non c'è una soluzione rapida. In una **spedizione raccomandata**, è possibile chiedere un risarcimento economico per la perdita o i danni.*

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: Presente del congiuntivo: desideri e valutazioni - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."

Il presente del congiuntivo si usa con espressioni di desiderio, volontà e valutazione personale, come quiero que, ojalá o es importante que.

1. Il verbo principale (espero, quiero, es importante...) va all'indicativo; il verbo che segue va al congiuntivo.

Espressioni frequenti	Esempi
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. *(Spero che il servizio clienti risponda oggi.)*
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. *(Non vedo l'ora che confermino i tempi di consegna.)*
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. *(Speriamo che il pacco non arrivi danneggiato.)*
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. *(Ti prego di controllare il numero di tracciamento.)*
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. *(Che confermino la data stimata di consegna.)*
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. *(È importante che tu conservi la prova d'acquisto.)*

1. Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. *(Spero che il servizio di assistenza clienti mi risponda oggi via e-mail.)*
   a. responde b. respondió c. responder d. responda
2. Te pido que_____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. *(Ti chiedo di controllare il numero di tracciamento prima di chiudere la segnalazione.)*
   a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

***1**. responda **2**. revises*

2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   (Spero che il servizio clienti risponda oggi.)
2. (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

   _____

   (Non vedo l'ora che confermino i tempi di consegna questo pomeriggio.)
3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

   _____

   (Magari il pacco non arrivi danneggiato.)

***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. Correggi l'errore

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

   _____

   È importante che conservi la ricevuta d'acquisto.
2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

   _____

   Voglio che mi dicano il numero di tracciamento.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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. Avviso di restituzione e reclami (negozio online)

Compila gli spazi vuoti: 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.

Se il tuo ordine arriva incompleto o in cattivo stato, controlla l'imballaggio e conserva la bolla di consegna e la prova d'acquisto. Per rintracciare la spedizione, consulta il numero di tracciamento nella tua area clienti: lì vedrai la data stimata di consegna e se c'è qualche addebito aggiuntivo per il cambio di indirizzo.

Per effettuare un reso, richiedi il ritiro a domicilio oppure consegnalo presso il tuo ufficio postale. È importante compilare il modulo di reclamo entro il termine indicato. Se l'articolo è difettoso e in garanzia, il negozio può offrire una sostituzione o un rimborso; ci aspettiamo che il servizio clienti risponda entro un massimo di 48 ore lavorative.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

	Vero	Falso
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. Scegli la soluzione corretta

1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el pa quete llegó dañado.

   a. hagas *b. haga* *c. hace* *d. hizo*

   (Voglio che il servizio clienti effettui il ritiro a domicilio perché il pacco è arrivato danneggia to.)

2. Es importante que te _____ por escrito y ad juntes el comprobante de compra para presentar una re clamación.

   a. quejaste *b. quejas* *c. quejes* *d. quejarás*

   (È importante che tu ti lamenti per iscritto e alleghi la prova d'acquisto per presentare un reclamo.)

3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.

   a. hagas *b. harás* *c. haga* *d. haces*

   (Ti chiedo di fare il tracciamento con il numero di tracciamento prima di chiedere un rimborso.)

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

5. Role play - dialoghi

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 den tro.*
(Ciao, chiamo per un ordine che mi è arrivato ieri: il portatile ha lo schermo rotto. All'es terno l'imballaggio era a posto, ma il pacco era danneggiato all'interno.)

Atención al clie nte (Álvaro): *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*
(Accidenti, mi dispiace molto. Puoi confermarmi il numero di tracciamento e se hai la prova d'acquisto o la bolla di consegna?)

Cliente (Sofía): *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está de fectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*

(Sì, ho tutto. Voglio presentare un reclamo perché l'articolo è difettoso ed è in garanzia; preferirei fare una sostituzione invece di un rimborso.)

Atención al clie nte (Álvaro): *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para ma ñana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*
(Perfetto, lo gestisco subito: ti programmo un ritiro a domicilio per domani e ti inviamo un altro dispositivo con spedizione espressa. Ti arriverà entro 48 ore; la data stimata di consegna te la confermo via e-mail.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garan tía?*
(Grazie. C'è qualche costo aggiuntivo per la spedizione espressa o è coperto dalla garan zia?)

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

_____

6. Parlare: traduci e rispondi (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?

_____

7. Scrittura: Email (QR: IA+)

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

Scrivi una risposta appropriata: *Quisiera que me confirmaran si pueden… / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el… / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

_____

_____

_____

Verbi importanti	**Ir** *(andare)*	**Quejarse** *(lamentarsi)*	**Hacer** *(fare)*
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	vaya	me queje	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