****

ACT - Austrian Center for Training Firms

ACT – Die Servicestelle österreichischer Übungsfirmen

Spanisch in der Übungsfirma

Erstellt von:

Dr. Esther Barros

August 2011

**SPANISCH in der ÜBUNGSFIRMA**

**SUMARIO**

Página

1. **Presentar una empresa de simulación**
2. Primeros pasos para la presentación de una empresa de simulación 2
   1. Ficha de trabajo 2
   2. Organigrama y diversos cargos 3
   3. Descripción de puestos 4
   4. Organigrama de tu empresa 5
   5. Descripción del organigrama de tu empresa 5
3. Fraseología para la presentación de una empresa 6
4. Presentación de la empresa en folleto o en la página web 9

**II. Solicitar un puesto de trabajo en una empresa**

1. Solicitud de empleo 11
2. Entrevista de trabajo 12

**III. Presentar productos**

1. Presentación de un producto 14
2. Cómo vender un producto en una feria o en un concurso 15

**IV. Trabajar en departamentos diferentes**

1. Tareas por departamentos 17
   1. Secretaría 17
   2. Departamento de venta 18
   3. Departamento de marketing 18
   4. Recepción (I) 19
   5. Recepción (II) 20

**V. Evaluar la calidad de la empresa**

1. Cuestionario de satisfacción de clientes 21
2. Cuestionario para trabajadores de una empresa 22
3. Cuestionario para los visitantes de una empresa simulada 23
4. Informe de auditoria interna sobre los cuestionarios 24
5. Mis competencias dentro de la empresa de simulación 25
6. **Primeros pasos para la presentación de una empresa de simulación**
7. **Rellena la siguiente ficha para presentar tu empresa de simulación:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Razón social:**  (nombre de la empresa) |  |
| **Ubicación:**  (dónde está la sede y la empresa. A veces se trata del mismo lugar) |  |
| **Ámbito geográfico:**  (local, provincial, regional, nacional, multinacional) |  |
| **Ramo:**  (textil, alimentación, logístico, financiero, agrícola, etc.) |  |
| **Producto/s:**  (sector terciario: servicios) |  |
| **Historia[[1]](#footnote-1):**  (fecha de fundación también) |  |
| **Tamaño:**  (pequeña, grande, mediana) |  |
| **Director:**  (nombre y desde cuándo ocupa el puesto) |  |
| **Número de empleados:**  (director de departamento, empleado, etc.) |  |
| **Forma jurídica:**  (sociedad anónima, sociedad colectiva, sociedad limitada...) |  |
| **Empresa apadrinadora (externa):**  (empresa real que apoya) |  |
| **Volumen de negocios:**  (aproximadamente sobre... en el año 20... / en la actualidad) |  |
| **Clientes:**  (empresas colaboradoras nacionales y contactos con el extranjero) |  |
| **Mi empresa de simulación destaca por...**  (innovación, calidad, precios competitivos servicios...) |  |

1. **Organigrama y cargos diversos**

Aquí tienes algunos departamentos y funciones de una empresa de simulación ideal. Recuerda que puede haber cambios según el tamaño y la actividad de tu empresa. También algunos departamentos pueden estar integrados dentro de otros o incluso puede existir una repartición de tareas diferentes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Departamentos** | **Funciones** |
| **Dirección** | * Dirección y gestión de la empresa * Representación de esta |
| **Secretaría** | * Asistencia al director/a la directora * Organización del tiempo del director * Planificación de su agenda * Recepción y filtración de llamadas telefónicas * Información telefónica * Repartición de correspondencia * Atender visitas * Recibo de documentos * Salida de documentos |
| **Departamento de contabilidad / administrativo** | * Contabilidad * Pedidos de material para el funcionamiento interno de la empresa (papel, mobiliario, etc.) * Elaboración de presupuestos * Financiación de proyectos * Elaboración de nóminas y pago de salarios * Patrocinio * Preparación del balance * Tramitación de facturas y pagos * Reclamación de impagos * Correspondencia escrita con bancos, delegación de hacienda y seguridad social * Dar de alta y de baja al personal |
| **Departamento de producción** | * Fabricación * Control de calidad * Posventa |
| **Departamento de recursos humanos (RR.HH)** | * Gestión interna: rotación de puestos * Gestión externa * Búsqueda de personal y contratación * Salarios * Redacción de anuncios de trabajo * Formación de personal * Preparación de contratos * Entrevistas de trabajo |
| **Departamento comercial**  **(compra y venta)** | * Compra de productos y materiales * Venta de productos * Ámbito nacional e internacional * Mantenimiento de relaciones públicas * Seleccionar proveedores * Gestionar las existencias de productos * Visitar a clientes * Comercialización del producto * Servicio de posventas * Reclamaciones * Fijar precios |
| **Departamento de marketing** | * Marketing (mercadotecnia) de producto * Publicidad: folletos, catálogos, página web * Posicionamiento de productos en el mercado * Estudios de mercado * Organización de ferias * Creación de campañas publicitarias * Preparación del día de puertas abiertas * Sondeos de productos * Elaboración del boletín mensual, trimestral... |
| **Departamento de logística** | * Transportes * Distribución del producto a clientes * Recepción de productos |
| **Departamento de Investigación y desarrollo (I+D)** | * Seguimiento del producto * Encuestas a los consumidores y proveedores * Sondeos de mercado * Satisfacción del cliente |
| **Departamento informático** | * Apoyo y mantenimiento técnico * Detección de necesidades de nuevos equipos * Instalación de nuevos programas * Página web |
| **Almacén** | * Almacenamiento * Control de existencias * Adquisición de mercancías * Demanda de compra |

1. **Descripción de puestos**

En un departamento suele haber un/a jefe / jefa y un empleado/a.

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de puesto | director/a |
| director/a del departamento de... |
| jefe / jefa del departamento de... |
| empleado/a en el departamento de... |
| encargado/a en el departamento de... |
| secretaria de dirección |
| recepcionista |
| ordenanza-recepcionista |
| becario |
| colaborador externo / interno con el departamento de... |
| persona en prácticas |

1. **A continuación elabora el organigrama de tu empresa con el nombre de los diversos departamentos así como de las personas que están al frente. Para ello puedes emplear una de las plantillas existentes en PowerPoint[[2]](#footnote-2).**
2. **Redacta el texto para presentar el organigrama del ejercicio anterior. Para ello puedes servirte de estas oraciones:**

* El director[[3]](#footnote-3) de nuestra empresa es el señor / la señora *(nombre de la persona)* y ocupa este puesto desde 19... / 20...
* La persona responsable del Departamento de ventas es *(nombre de la persona)*.
* El jefe / la jefa del departamento de Compra es *(nombre de la persona)*.
* *(Nombre de la persona)* trabaja en el departamento de... como...
* Nuestro/a compañero/a es responsable de... Trabaja aquí desde el mes de...
* El encargado / La encargada del departamento se llama...
* Esta persona se ocupa de...
* Algunas de las tareas de su trabajo son...
* La misión fundamental del departamento es...
* Los departamentos están interrelacionados; trabajamos en conjunto.
* El titular del puesto puede ser sustituido por... *(nombre de la persona)*.

***Dirección***

***Secretaría***

***Compra y venta***

***Contabilidad***

***Marketing***

***RR.HH.***

1. **Fraseología para la presentación de una empresa**

Una delegación argentina va a visitar la empresa de simulación en la que trabajas.

Tarea final: Prepara la presentación guiada con tus compañeros.

Tarea de cada compañero: Cada uno se hará cargo de una parte de la presentación: presentación de la empresa[[4]](#footnote-4), departamentos, funciones, compañeros/as de trabajo, productos, otros.

Las siguientes frases de muestra (fraseología) te ayudarán. Selecciona las que más te interesan. Si tienes dificultades, pregunta a tu profesor. Si necesitas el diccionario, úsalo[[5]](#footnote-5).

1. **Palabras de bienvenida**

* Buenos días / tardes y bienvenidos/as a la empresa de simulación *(nombre de la empresa)*. Soy *(nombre de la persona)* y voy a presentarles nuestra empresa.
* **En caso de ser una visita organizada con una presentación PowerPoint en el salón de actos de la empresa, por ejemplo**: Por favor, siéntense/n[[6]](#footnote-6) y en breves momentos comenzaremos con la presentación de nuestra empresa.
* **En caso de ser una visita guiada por la empresa**: A continuación vamos a ofrecerle/les una visita guiada por nuestra empresa. Por favor, síganme / sígannos.
* En estas carpetas encontrarán información sobre nuestra empresa.

1. **Inicio de la presentación**

* A continuación vamos a hablar sobre la empresa.
* Vamos a presentarle/les nuestra empresa y a visitar nuestras instalaciones.
* Si tiene/n alguna pregunta durante la visita, no dude/n en hacerla.

1. **El origen de la empresa**

* Nuestra empresa se creó en 19... / 20... por... (*nombre del fundador*).
* La empresa *(nombre)* existe desde 19... / 20...
* En su origen se trataba de una sociedad familiar.

1. **Tipo de empresa**

* Somos una empresa de simulación. Las mercancías y las transacciones económicas tienen lugar de forma virtual.
* La empresa de simulación es una asignatura del programa de los institutos de comercio, HAK y HAS, desde 1994.
* Se trata de una empresa familiar.
* Somos una pequeña / mediana empresa / empresa grande[[7]](#footnote-7).
* Formamos parte de un grupo internacional.
* Nos hemos fusionado con...
* Somos una filial de la empresa... *(nombre)*
* Tenemos varias sucursales en... *(lugar)*

1. **Empresa apadrinadora**

* Contamos con la empresa *(nombre)* que nos apadrina / patrocina.
* La empresa real *(nombre)* nos apoya con investigación y desarrollo.
* Los productos y material de marketing han sido patrocinados por la empresa *(nombre)*.

1. **Ubicación**

* Nuestra empresa dispone de tres emplazamientos: la sede social junto a dos unidades de producción.
* Contamos con diferentes filiales situadas en el país.
* Nos instalamos en 19... / 20... en... *(lugar)*
* Nuestra sede se encuentra en...

1. **Principales actividades**

* Nuestra empresa se dedica a...
* Nuestra empresa fabrica / produce / vende / comercializa...
* Nuestra actividad se basa en la fabricación / producción y comercialización de...
* Nuestro sector de actividad es...
* Trabajamos en diferentes ramos...

1. **Número de empleados**

* En nuestra empresa trabajan *(número exacto)* empleados.
* El personal de nuestra empresa lo forman *(número exacto)* empleados. Algunos son obreros, otros empleados y, finalmente, directivos.

**i) Clientes**

- Nuestros clientes son de ámbitos diferentes.

- Trabajamos con clientes a nivel regional / nacional / internacional. Los países con los que más trabajamos son...

- Nuestro/s mejor/es cliente/s es/ son...

**j) Exportaciones**

- Nuestra empresa exporta una parte / un tercio / la mitad... de su producción.

- Exportamos un 30%... de nuestra producción total[[8]](#footnote-8).

- Los países con los que tenemos más exportaciones son...

- En estos momentos no contamos con gran número de exportaciones pero deseamos ampliar el número.

**k) Volumen de negocios**

- El volumen de negocios mensual / trimestral / semestral / anual se eleva a...

- Una gran[[9]](#footnote-9) / pequeña parte del volumen de negocios se encuentra en el sector / la rama de...

**l) Forma jurídica**

- Somos una empresa pública / mixta / privada con / sin ánimo de lucro.

- Nuestra razón social es:

- sociedad colectiva,

- sociedad comanditaria,

- sociedad de responsabilidad limitada (S.L.),

- sociedad anónima (S.A.),

- cooperativa.

**ll) Durante la visita guiada[[10]](#footnote-10)**

- Si desean hacer preguntas, son bienvenidas.

- Este es el departamento de Marketing. Aquí trabajan *(nombres)* desde...

- Ahora vamos a ir al departamento de Contabilidad. La persona responsable es *(nombre)*.

- Tengan cuidado con la escalera, por favor.

- Siga/n todo recto, por favor.

- Pase/n por aquí, por favor.

**m) Finalizar la visita**

* Ya estamos llegando al final de la presentación de nuestra empresa.
* ¿Desea/n hacer alguna pregunta?
* Esperamos que le/s haya gustado.
* Muchas gracias por su atención.
* Le/s invitamos a ver este DVD en el salón.
* Le/s hemos preparado un pequeño aperitivo.
* Tenemos un obsequio preparado para usted/es.
* Le/s deseamos un feliz día.
* Estamos aquí a su disposición.

**n) Posibles preguntas de los visitantes**

- Tengo una breve pregunta.

- ¿Nos podría dar algo más de información sobre...?

- ¿Puede profundizar un poco más en...?

- ¿Puede repetir, por favor?

- Me gustaría saber si... (+ indicativo)

- ¿Podría explicar por qué...?

**o) Para mantener el contacto**

- Quedamos a su disposición.

- No dude/n en visitar nuestra página web.

- Si desea/n recibir más información sobre la empresa, puede/n dejar su dirección de correo electrónico.

1. **Presentación de la empresa en folleto o en la página web**

Aquí tenemos que diferenciar entre presentaciones escritas y orales. Las presentaciones **escritas** son más **breves** y más concisas que las orales. Una de las razones viene a ser, por ejemplo, el ahorro de costes. Recuerda: ***Menos es más***.

Antes de comenzar reflexiona qué **objetivo/s** tiene este folleto y márcalos con una cruz:

|  |  |
| --- | --- |
| **X** | **OBJETIVOS** |
|  | * Captar nuevos clientes |
|  | * Promover la empresa |
|  | * Dar a conocer los productos en una feria, en otros lugares |
|  | * Introducirse como empresa en el mercado |
|  | * Aumentar el número de ventas |
|  | * Participar en un concurso |
|  | * Otros |

***Sobre la empresa***

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Quiénes somos?** | Somos la empresa de simulación *(nombre)*. |
| **¿Desde cuándo existe nuestra empresa?** | Nuestra empresa existe desde el año... |
| **¿Dónde estamos?** | Se encuentra en *(lugar)*, una ciudad / la capital / un lugar cerca de... en Austria. |
| **¿Qué hacemos?** | Nos dedicamos a la venta de productos de... |
| **¿Cuál es el concepto de tu empresa?** | Nuestra empresa tiene como lema el precio justo.  La rapidez y el buen trabajo son nuestro lema. |
| **Empresa apadrinadora** | Contamos con el patrocinio y la colaboración de la empresa real *(nombre)*. |

***Sobre los productos***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nuestros productos** | Nuestros productos son famosos por su calidad, tradición, buen acabado...  Elaboramos nuestros productos con mucho esmero. |
| **Nuestro eslogan** | Los mejores productos, más bonitos y más baratos del mercado.  La revolución de todos/as los/las *(nombre del tipo de producto)* |
| **Características de los productos** | Son ecológicos, fáciles de usar, económicos, bonitos, elegantes... |
| **Ventajas** | Son los más económicos del mercado.  La relación calidad-precio es la mejor. |

***Más información sobre nosotros[[11]](#footnote-11)***

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Cómo contactarnos?** | Haga clic aquí. |
| **Para saber más de nosotros.**  **Para recibir información.** | Contáctenos.  Mándenos un correo electrónico a esta dirección.  ¿Desea suscribirse a nuestro boletín mensual? □ Sí □ No |
| **Remitir a la página web** | Visítenos en www.act.at |

***Formulario de datos personales para recibir información***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre:** |  |
| **Apellidos:** |  |
| **Dirección:** | Calle: nº, piso / puerta:  Código postal: Lugar: |
| **Teléfono:** |  |
| **Fax:** |  |
| **Móvil:** |  |
| **Correo electrónico** |  |
| **Profesión:** |  |
| **Fecha de nacimiento:** |  |

Todos sus datos personales serán tratados con absoluta confidencialidad.

***Datos de tu empresa[[12]](#footnote-12)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Dirección postal** |  |
| **Dirección de correo electrónico** |  |
| **Teléfono y / o fax** |  |
| **Página web** |  |

1. **Solicitud de empleo[[13]](#footnote-13)**
2. **Oferta de empleo[[14]](#footnote-14)**

Se trata de redactar una solicitud de empleo para solicitar trabajo en una empresa de simulación, dirigida al director de la empresa de simulación. Explica las razones por las que deseas presentarte a este puesto y cuál puede ser tu aportación en este puesto de trabajo.

1. **Currículum vitae (CV)**
   1. Busca el sitio web: http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/hornav/Downloads/EuropassCV/CVTemplate.csp
   2. Haz clic en español.
   3. Copia el CV.
   4. Rellénalo y 2.5. Adjúntalo junta a la solicitud de empleo.
2. **Entrevista de trabajo**

Véanse las dos páginas siguientes

1. **Presentación[[15]](#footnote-15)**

Presenta tu empresa de simulación a un socio colaborador. Explica el concepto de empresa de simulación, indica en qué parte trabajas, cuáles son tus tareas y por qué motivo has elegido este servicio.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **Bewerbungsschreiben für eine Tätigkeit in der ÜFA**

Verfasst ein Bewerbungsschreiben an den/die Leiter/in eurer ÜFA und bewerbt euch um die Stelle in einer der Abteilungen. Begründet, warum ihr diese Abteilung ausgesucht habt und warum ihr für diese Arbeit geeignet seid.

1. **Lebenslauf (europäisches Format):**
   1. Geht auf <http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/hornav/Downloads/EuropassCV/CVTemplate/navigate.action>
   2. Klickt auf Spanisch und 2.3 kopiert den Lebenslauf im europäischen Format
   3. füllt ihn aus und
   4. fügt ihn zu eurem Bewerbungsschreiben dazu.
2. **Bewerbungsgespräch**s. die nächsten beiden Seiten
3. **Präsentation[[16]](#footnote-16)**

Stellt euer BWZ eurer Partnerfirma vor. Erklärt das Konzept der ÜBUNGSFIRMA, gebt an, in welcher Abteilung ihr arbeitet, welche Arbeiten ihr macht und warum ihr diese Abteilung ausgesucht habt.

1. **Entrevista de trabajo**

En una entrevista de trabajo se formulan diversas preguntas relacionadas con tu vida personal, tu formación (también escolar) así como motivación personal y aptitudes[[17]](#footnote-17).

***Preguntas personales***

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedencia** | ¿De dónde es?  ¿Cuál es su nacionalidad?  ¿Dónde nació? |
| **Domicilio** | ¿Dónde vive?  ¿Desde cuándo vive en esta cuidad?  ¿En qué otras ciudades ya ha vivido? |
| **Estado civil** | ¿Cuál es su estado civil?  ¿Tiene hijos? |
| **Edad** | ¿Cuántos años tiene?  ¿Cuál es la fecha de su nacimiento? |
| **Ocio** | ¿Qué hace en su tiempo libre?  ¿Cuáles son sus aficiones?  ¿Cuál es su libro preferido / película favorita?  ¿Toca algún instrumento musical?  ¿Cuántas horas de televisión ve al día?  ¿Dónde estuvo en sus últimas vacaciones?  ¿Qué países ha visitado ya? |
| **Servicio militar** | ¿Ya ha realizado el servicio militar?  ¿Está exento del servicio militar? |

***Preguntas sobre formación***

|  |  |
| --- | --- |
| **Idiomas** | ¿Cuántas lenguas habla?  ¿Qué nivel tiene en cada una de ellas?  ¿Ha realizado cursos de lengua en el extranjero? |
| **Institutos** | ¿En cuántos institutos ha estudiado?  ¿Cómo se llamaban?  ¿Dónde estaban?  ¿Cuál es su asignatura favorita? |
| **Especialización** | ¿En qué está especializado? |
| **Cualificaciones complementarias** | ¿Qué otras cualificaciones complementarias tiene?  ¿Sabe conducir?  ¿Sabe escribir a ordenador? |
| **Experiencia laboral** | ¿Qué experiencia tiene en el puesto de trabajo que solicita?  ¿Qué hacía en sus puestos anteriores de trabajo?  ¿Cómo los encontró?  ¿Qué le gustaba más de su trabajo?  ¿Qué le gustaba menos?  ¿Por qué dejó el trabajo?  ¿Qué cambiaría de su trabajo actual?  ¿Qué desea hacer cuando termine sus estudios? |

***Preguntas sobre la motivación laboral y aptitudes***

|  |
| --- |
| ¿Cómo ha sabido de nuestra empresa? |
| ¿Qué sabe de nuestra empresa? |
| ¿Por qué desea trabajar con nosotros? |
| ¿Qué puede aportar a nuestra empresa? |
| ¿Cuáles son sus puntos fuertes? |
| ¿Qué puntos débiles tiene? |
| ¿Qué espera de nuestra empresa? |
| ¿Qué mejoraría en nuestra empresa? |
| ¿Qué expectativas tiene? |
| ¿Tiene alguna sugerencia? |
| ¿Cuánto dinero desea ganar mensualmente? |
| ¿Desea saber algo más de nuestra empresa? |

***Estructura de una entrevista de trabajo[[18]](#footnote-18)***

* saludo y bienvenida al candidato (dar la mano);
* breve conversación inicial (rompehielos);
* introducción (sobre el tema del puesto);
* preguntas del entrevistador y respuestas del candidato (este/esta también puede preguntar en esta fase);
* despedida (agradecer y dar la mano de nuevo).

**Posibles respuestas del candidato**

- Creo que soy el candidato / la candidata perfecto/a para este puesto porque cumplo los requisitos del perfil.

- Hablo muy bien español. Hice un curso en Granada el año pasado.

- Manejo muy bien los programas informáticos y estoy familiarizado/a con las nuevas tecnologías.

- Soy una persona activa, abierta, flexible, con don de gentes...

- Me gusta mucho poner en práctica lo que he aprendido.

- En el futuro me gustaría ser jefe de departamento.

- Poseo gran experiencia en este sector.

1. ***Presentación de un producto***

Ahora vas a presentar uno de los productos de tu empresa. Para ello reflexiona sobre las siguientes preguntas.

|  |  |
| --- | --- |
| * **¿Qué producto / servicio quieres presentar exactamente?** | * *Se trata de un lubricante para el automóvil.* |
| * **¿Cómo se llama?** | * *Se llama (nombre del producto).* |
| * **¿Qué eslogan tiene?** | * *El producto que nunca puede faltar.* * *El producto que estaba esperando acaba de llegar.* * *Con este producto su vida será más fácil.* |
| * **¿Para qué sirve?** | * *Sirve para decorar su hogar (infinitivo).* * *Se usa en el ámbito doméstico.* |
| * **¿Qué cualidades tiene?** | * *Es económico, fácil de usar, ecológico, bonito, divertido, deportivo, práctico, nuevo en el mercado...* |
| * **¿Cuál la historia del producto?** | * *El producto se creó con motivo de... en el año...* * *La historia del producto comenzó en el año...* |
| * **¿Quién lo creó?** | * *El creador / fundador fue un hombre...* * *La empresa (nombre) lanzó por primera vez el producto en el año...* |
| * **¿En qué se diferencia este producto del resto de los productos del mercado?** | * *Es el producto más económico del mercado.* * *La calidad de este producto es muy alta.* |
| * **¿Qué tipo de envase tiene?** | * *Se trata de un envase reciclable.* * *Se comercializa en botellas de cristal, de plástico, metal...* |
| * **¿Cómo se vende el producto?** | * *Ocupa el primer lugar de venta entre los productos de nuestra empresa.* * *Se encuentra entre los productos más solicitados de nuestra empresa.* |
| * **¿Qué lugar ocupa este producto en tu empresa?** | * *Es uno de los productos estrella de nuestra empresa.* * *Este producto forma parte de una gama dentro de nuestra empresa.* |
| * **¿Cuánto cuesta el producto?[[19]](#footnote-19)** | * *Exactamente cuesta (cantidad) euros.* * *En estos momentos tenemos una promoción y cuesta solamente (cantidad) euros.* * *Además si paga dos productos puede llevarse otro más gratis a casa.* |
| * **¿Cómo son las condiciones de pago y suministro?[[20]](#footnote-20)** | * *Se puede pagar al contado, con transferencia bancaria, con PayPal, etc.* * *En tres días estará el producto en su casa.* |

1. **Cómo vender un producto en una feria o en un concurso**

Para vender un producto es importante realizar la primero ficha de trabajo *Presentar un producto*[[21]](#footnote-21).

**Transcurso**

1. Saludar y dirigirse al cliente
2. Presentar los productos y argumentar
3. Ofrecer algo para tomar en el estand (cortesía)
4. Hacer una demostración del producto y comparar
5. Si el cliente compra: tratar las condiciones de entrega y pago
6. Si el cliente no compra: dar las gracias y recordarle que estás a su disposición
7. Invitarle a participar en el juego de la feria (también si el cliente no compra)
8. Dar las gracias y la despedida

**Fraseología**

1. **Saludar y dirigirse al cliente**

* Buenos días, ¿conoce ya nuestros productos?
* Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?
* Buen día, ¿qué desea?

**Y si el cliente dice que no desea pararse en el estand:**

* Bueno, pues en otro momento.
* Estamos aquí a su disposición.

1. **Presentar los productos y argumentar**

* Vuelve a la página 14. Para ello puedes usar también el catálogo así como los folletos.

1. **Ofrecer algo para tomar en el estand (cortesía)**

* ¿Desea tomar algo?
* ¿Quiere tomar una pasta?; son típicas de nuestra ciudad.
* ¿Le apetece un zumo de naranja?

1. **Hacer una demostración del producto y comparar[[22]](#footnote-22)**

* Fíjese en lo rápido que actúa / en lo bueno que es el producto.
* ¿Desea probarlo usted mismo/a?
* Cualquier persona lo puede intentar.

**Y si el cliente está poco convencido:**

* También, le puedo mostrar este otro producto.
* Precisamente, este es el mejor producto del mercado por la excelente relación-calidad precio.

1. **Si el cliente compra: Tratar las condiciones de entrega y pago**

* Tendrá el producto en tan solo una semana en su casa.
* ¿Cuántos productos desea comprar / adquirir?
* ¿Cómo desea pagar? ¿Con tarjeta o transferencia?
* Deberá efectuar el pago al recibir la mercancía.
* El producto tiene una garantía por dos años.
* ¿Cuándo caduca su tarjeta de crédito, por favor?
* Aquí tiene su factura.

**Y si el cliente pide un descuento:**

* Lo siento mucho pero no podemos hacer descuentos.
* Precisamente, este artículo ya tiene descuento.

1. **Si el cliente no compra: dar las gracias y recordarle que estás a su disposición**

* Muchas gracias por su interés.
* A las 19.00 hacemos una rifa. Quizás quiera venir para participar.
* ¿Desea llevarse algo de información?
* Mañana también estaremos aquí.

1. **Invitarle a participar en el juego de la feria (también si el cliente no compra)**

* Con motivo de la feria tenemos un juego / sorteo / concurso. Solo hay que rellenar este formulario.
* Puede ganar un viaje de fin de semana.
* ¿Por qué no participa en nuestro juego?
* Puede ganar magníficos regalos.

1. **Dar las gracias y la despedida**

* Muchas gracias por su compra.
* Aquí está nuestra página web para más información.
* Le damos las gracias y le decimos hasta pronto.
* Mire, le damos este pequeño regalo de nuestra empresa.
* Aquí tiene un pequeño recuerdo de la feria.

**8.Tareas por departamentos[[23]](#footnote-23)**

**a. Secretaría**

(Esta tarea se suele realizar a comienzos del año escolar cuando todavía no hay mucho correo.)

1. **Elaborar una lista con el material que precisa el resto de los departamentos**

* ¿Cómo? Lo puedes organizar tú mismo/a.
* La lista de los artículos que faltan hasta el próximo relevo de la empresa de simulación.

1. **Realizar el pedido de material**

- El primer paso, antes de realizar el pedido es buscar en las siguientes páginas web y comparar precios:

<http://www.viking.es/>

<http://www.mundo-papel.com/productos-de-papeleria/comprar-materiales-de-oficina-por-internet.html>

* Selecciona la mejor relación calidad-precio.
* Prepara un presupuesto sobre los materiales, precios, tiempo de suministro y forma de pago dirigido al departamento de contabilidad.
* Elabora la lista y colócala en la carpeta de la empresa, apartado español.

1. **Inventariar el material de oficina, muebles y carpetas con etiquetas en español**

(Esta actividad es adecuada cuando se visita una empresa de simulación en el extranjero o bien para ampliar el vocabulario de español dentro de la propia empresa)

Busca las páginas web del ejercicio 2 y toma el vocabulario básico que se ofrece. Haz listas para el resto de los departamentos en español. Así la próxima vez pueden realizar el pedido en esta lengua.

**Documentación**

* Etiquetar el material y equipamiento de la empresa
* Archivar la lista de vocabulario en la carpeta y como archivo de ordenador (mandar a todos los empleados de la empresa así como al profesor)

1. **Departamento de ventas**

Situación:

1. Un/a **empleado/a** del departamento de ventas está de vacaciones. La dirección de recursos humanos (RR.HH.) ha enviado a un/a sustituto/a.

Eres responsable de este departamento y por este motivo **debes explicar las tareas que debe cumplir así como funciona este servicio**. Tu nuevo/a compañero/a te preguntará sobre el funcionamiento de la empresa.

**Antes de simular la entrevista:**

En el departamento de ventas:

* Elabora una lista de todos los documentos que vayas a necesitar.
* Haz una lista con todos los puntos que tengas que explicar a tu nuevo/a colaborador/a.

1. **Sustituto/a**

* Elabora una lista con las preguntas que debes hacer a tus nuevos/as compañeros/as sobre tu nuevo puesto de trabajo.



1. **Departamento de marketing**

Situación:

1. **Comparar productos**

* Busca y lee el apartado 6. *Presentación de un producto*
* Selecciona los aspectos que más relacionados estén con la empresa en la que trabajas.
* Ahora busca empresas de simulación españolas o argentinas que ofrezcan productos similares a los vuestros.
* Compáralos e intenta contestar a estas preguntas:
  + ¿Ofrecen ambas empresas los mismos productos?
  + ¿En qué se diferencian los productos?
  + ¿En qué son similares los productos?
  + ¿Qué productos podrías tomar para tu empresa?
  + ¿Qué te gusta más de la forma de presentación de estos?
  + ¿Qué te gusta menos de la forma de presentación de estos?
  + En comparación, ¿cómo son los precios de tu empresa? ¿Más caros o más baratos?[[24]](#footnote-24)

1. **Presentar la empresa de simulación**

Con motivo del día de puertas abiertas en tu instituto tenéis que preparar una presentación guiada por la empresa de simulación. Para ello puedes acudir al documento 2. *Fraseología para la presentación de una empresa*

Primero piensa en los siguientes aspectos:

* + duración de la visita;
  + objetivos de la presentación;
  + qué aspectos son relevantes para la presentación;
  + de qué aspectos se puede prescindir;
  + qué materiales desea entregar la empresa (catálogos, prospectos, otros);
  + cuántas personas intervienen en la presentación (qué van a hacer);
  + ¿es necesario preparar algo para tomar?;
  + ¿se va a poner un vídeo, una presentación PowerPoint, otros?;
  + al final, ¿se dará un obsequio de la empresa?;
  + cuestionario de satisfacción.

1. **Recepción (I)**

En las siguientes líneas tienes algunas situaciones típicas relacionadas con tu trabajo en la empresa de simulación.

Piensa en los siguientes supuestos y piensa qué harías y dirías en los siguientes casos:

1. El señor Rodríguez de la empresa Cóndor, S.A., tiene una cita en tu empresa con la señora Díez, jefa del Departamento de RR.HH (recursos humanos) a las 13.30. La secretaria de dirección lo acompaña al departamento (sin aviso por teléfono).
2. El Sr. Tarantino llega tarde a una cita con la jefa del Departamento de marketing, ya que el metro ha sufrido una avería. El / la recepcionista llama por teléfono a dirección para saber si el director tiene tiempo. Posteriormente lo acompaña al despacho del director.
3. La Sra. Peláez llama por teléfono a tu empresa de simulación para comunicar que llegará más tarde, ya que no ha encontrado el camino a la empresa a pesar de tener sistema de navegación. Piensa que podrá llegar dentro de unos 20 minutos. Avisa al / a la director/a de la empresa del retraso. Posteriormente llama por teléfono a la Sra. Peláez para decirle que no hay problema en llegar más tarde.
4. La Sra. Peláez llega, por fin, a la empresa. Habla con el recepcionista y pregunta por el/la director/a. Este le comunica que el/la director/a ya la está esperando. Posteriormente, el recepcionista la acompaña.
5. El Sr. Pérez se presenta en la empresa de simulación sin haber concertado una cita. Desea que el/la director/a pueda atenderlo a pesar de todo. El/la recepcionista llama por teléfono al / a la director/a y le pregunta si tiene tiempo. Posteriormente acompaña al Sr. Pérez a dirección.
6. El/la recepcionista llama por teléfono al / a la director/a, ya que el asistente de dirección quiere concertar una cita. El superior o la superiora tiene toda la agenda ocupada durante ese día.

Recuerda que cualquier diálogo tiene una fase de saludo, presentación de la situación así como despedida.

1. **Recepción (II)**

**Situación personal (Eres el asistente del gerente):**

Ud. ha reservado una habitación en el hotel Magno con motivo de la visita del Sr. Blanco a su empresa. Lamentablemente, este no sabe cómo llegar a su empresa y llama por teléfono. El hotel Magno se encuentra en la plaza Mayor de su ciudad. Indíquele cómo se llega en transporte público.

Transcurso de la conversación:

* saludo;
* identificarse;
* explicar la situación: no encuentra el camino;
* indicar cómo puede llegar a la empresa;
* ofrecerle ayuda de nuevo en caso de que no encuentre la dirección;
* despedirse.

1. **Cuestionario de satisfacción de clientes**

Por favor, dedique unos minutos a rellenar este cuestionario. Su opinión es importante para seguir desarrollando nuestro trabajo.

Fecha:

Lugar:

**D** Deficiente **R** Regular **A** Aceptable **B** Bueno **E** Excelente

Marque con una cruz lo que corresponda.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **D** | **R** | **A** | **B** | **E** |
| 1. Trato y cordialidad de nuestro equipo |  |  |  |  |  |
| 1. Tiempo de espera en atenderle |  |  |  |  |  |
| 1. Profesionalidad del equipo de trabajo |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad de respuesta comercial[[25]](#footnote-25) |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad de presupuesto |  |  |  |  |  |
| 1. Relación calidad-precio |  |  |  |  |  |
| 1. Rapidez en realización del producto |  |  |  |  |  |
| 1. Cumplimiento en los plazos de entrega |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad de los productos suministrados |  |  |  |  |  |
| 1. Valoración completa del servicio |  |  |  |  |  |

* ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios de nuestra empresa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* ¿Desea realizar algún comentario?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Por favor, deposite este cuestionario en la urna. Muchas gracias por su atención.

1. **Cuestionario para los trabajadores de la empresa**

Por favor, rellena este cuestionario para mejorar los servicios de la empresa de simulación en la que trabajas.

Recuerda que es anónimo.

**M** Malo **R** Regular **B** Bueno **MB** Muy Bueno

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **M** | **R** | **B** | **MB** |
| 1. ¿Cómo valoras tu trabajo? |  |  |  |  |
| 1. ¿Qué te parece la organización empresarial? |  |  |  |  |
| 1. ¿Cómo es la implicación por tu parte con la empresa? |  |  |  |  |
| 1. ¿Existe una buena relación entre departamentos? |  |  |  |  |
| 1. ¿Tiene tu empresa buena fama en el exterior? |  |  |  |  |
| 1. ¿Te sientes apoyado en tu trabajo? |  |  |  |  |
| 1. ¿Necesitas ayuda para realizar tu trabajo? |  |  |  |  |

1. **¿Qué se podría mejorar en la empresa?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Qué es lo que más te gusta de tu empresa?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Qué es lo que menos te gusta de tu empresa?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Del 1 (nota mínima) al 10 (nota máxima), ¿qué nota le darías a tu empresa? Razona tu respuesta.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Por favor, deposita este cuestionario en la urna.

Muchas gracias por tu participación.

1. **Cuestionario para los visitantes de una empresa simulada**

Por favor, tómese unos minutos en contestar las siguientes preguntas relacionadas con la presentación de la empresa que acaba de escuchar.

Su opinión es muy importante para nosotros y nuestro desarrollo.

Marque con una cruz lo que corresponda del 1 (muy bien) al 5 (decepcionante).

**1 2 3 4 5**

**La presentación de la empresa**

1. ha sido comprensible. □ □ □ □ □
2. estaba bien estructurada

(inicio, final y desarrollo). □ □ □ □ □

1. ha sido interesante. □ □ □ □ □
2. ha sido coherente. □ □ □ □ □
3. ha durado mucho tiempo. □ □ □ □ □

**El alumno**

1. ha sido amable siempre. □ □ □ □ □
2. se ha dirigido al público. □ □ □ □ □
3. ha contestado a las preguntas. □ □ □ □ □
4. hablaba con fluidez en español. □ □ □ □ □
5. dominaba el lenguaje empresarial. □ □ □ □ □

**La publicidad de la empresa (folletos, catálogos, otros)**

1. le parece interesante. □ □ □ □ □
2. presenta la empresa realmente. □ □ □ □ □
3. ha sido suficiente. □ □ □ □ □
4. le parece apropiado. □ □ □ □ □

* **¿Desea realizar algún comentario?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Por favor, entregue la encuesta cumplimentada en recepción.

Muchas gracias por su amable participación.

1. **Informe de auditoria interna sobre los cuestionarios**

Con los cuestionarios cumplimentados debes rellenar un informe de auditoria interna para mejorar la calidad y servicios de tu empresa. El primer paso es vaciarlos.

**Datos antes de vaciar la encuesta**

|  |  |
| --- | --- |
| * ¿A cuántas personas se ha entregado / enviado la encuesta? |  |
| * ¿Cuántas personas han respondido a la encuesta? |  |
| * ¿Cuántas de estas han sido nulas? ¿Por qué motivos? |  |
| * ¿Cómo se ha distribuido la encuesta? |  |
| * ¿Por qué vías has recibido la encuesta cumplimentada?   (en mano, por Internet, etc.) |  |
| * ¿Qué departamento se ha encargado de realizar la encuesta? |  |
| * ¿Qué departamento se ha encargado de vaciar la encuesta? |  |
| * ¿Qué tipo de encuesta se ha realizado? |  |

***Datos del vaciado de la encuesta[[26]](#footnote-26)***

|  |  |
| --- | --- |
| * ¿Qué aspectos son más alabados? |  |
| * ¿Qué aspectos son más criticados? |  |
| * ¿En qué puntos hay más disparidad de respuestas? |  |
| * ¿En qué puntos hay más similaridad de respuestas? |  |

***Reflexión sobre el vaciado***

|  |  |
| --- | --- |
| * Según la encuesta, ¿qué aspectos se deberían mejorar? |  |
| * ¿Qué aspectos funcionan bien? |  |
| * ¿Qué aspectos de deben eliminar? |  |
| * ¿Qué otros aspectos se pueden incluir? |  |

**Ahora debes redactar un informe o una memoria. Aquí tienes un modelo.**

En general, nuestros clientes están bastante satisfechos con los servicios de nuestra empresa.

Los aspectos que más alaban son la atención al cliente así como la calidad de productos.

Los aspectos que más critican son la tardanza en suministrar productos y las fotos del catálogo. También sugieren cambiar la página web...

1. **Mis competencias dentro de la empresa de simulación[[27]](#footnote-27)**

Esta es la lista de competencias que debes desarrollar dentro de la empresa de simulación.

Para ver tu evolución y detectar necesidades debes verificarla, por lo menos, tres veces durante el año escolar.

De esta forma serás más consciente de lo que has aprendido durante este tiempo.

**C** Comienzo **D** Durante **F** Final del año escolar

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Entender y saber explicar:** | **C** | **D** | **F** |
| * cuando alguien o tú mismo concierta una cita. |  |  |  |
| * cuando alguien o tú mismo llega tarde a una cita. |  |  |  |
| 1. **Indicar y entender el camino hacia la empresa de simulación** |  |  |  |
| 1. **Atender a alguien, saludar, presentarse y saberse presentar y presentar a otros** |  |  |  |
| 1. **Saber explicar en qué departamento trabaja cada persona y describir las funciones de cada uno de estos** |  |  |  |
| 1. **Información sobre la ocupación y las tareas de cada uno de los trabajadores de la empresa** |  |  |  |
| 1. **Saber hablar sobre la empresa de simulación y presentarla** |  |  |  |
| 1. **Presentar productos:** |  |  |  |
| * de la propia empresa; |  |  |  |
| * de otra empresa (suministrador, competencia, otros). |  |  |  |
| 1. **Comprender y pedir información sobre otras empresas, productos y servicios:** |  |  |  |
| * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico |  |  |  |
| * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Preguntar por precios y condiciones así como por las condiciones de entrega y pago:** |  |  |  |
| * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico |  |  |  |
| * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Comprender y presentar una oferta:** |  |  |  |
| * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico |  |  |  |
| * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Comprender y realizar un pedido:** |  |  |  |
| * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico |  |  |  |
| * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Leer y redactar un pedido:**  * a nivel escrito |  |  |  |
| 1. **Leer y comprender una factura:**  * a nivel escrito (formulario) |  |  |  |
| 1. **Leer, expedir y hacer una factura:**  * a nivel escrito (formulario) |  |  |  |
| 1. **Manejar dificultades en el trabajo como:** |  |  |  |
| * La mercancía solicitada no llega. |  |  |  |
| * La mercancía llega dañada. |  |  |  |
| * La mercancía recibida es otra a la solicitada. |  |  |  |
| * La cantidad de la mercancía no corresponde con la solicitada. |  |  |  |
| * El suministro no ha sido pagado. (reclamación de pago) |  |  |  |
| * La factura está mal hecha. |  |  |  |
| * Tu empresa tiene demora de pagos (exigir un anticipo). |  |  |  |
| * Tu empresa no ha suministrado correctamente la mercancía solicitada por otra empresa (realizar una contraoferta, redactar una carta de disculpa, otros). |  |  |  |
| * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico |  |  |  |
| * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Organizar la participación en una feria, en la visita de una feria** |  |  |  |
| * Saber redactar información pertinente sobre la feria |  |  |  |
| * Reservar y decorar el estand; preguntar por los horarios de montaje y desmontaje; averiguar prestaciones adicionales (publicidad, tarjetas de visita gratis) |  |  |  |
| * Saber redactar invitaciones con ofertas especiales, prestación especial, indicaciones sobre las actividades, otros |  |  |  |
| * Saber comunicar con el transportista, servicio de la feria (Cuando ni la mercancía ni los muebles han llegado al estand, faltan los enchufes y las lámparas, otros |  |  |  |
| * Organizar la estancia – reservar hotel, hacer reservas en restaurantes, concertar citas con clientes potenciales, preparar presentaciones, material informativo (sobre ofertas de la feria), otros * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Organizar una visita de negocios para un cliente que visita Austria:** |  |  |  |
| * Realizar una reserva de hotel; describir el hotel al cliente así como indicarle el camino |  |  |  |
| * Organizar un programa para el tiempo libre |  |  |  |
| * Llevar el orden del día con el cliente así como un programa cultural, otros |  |  |  |
| * Mantener una conversación de venta |  |  |  |
| * Organizar una comida de negocios * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Organizar una visita de negocios en el extranjero:** |  |  |  |
| * Preparar los medios de transporte (alquilar un coche, informarse sobre las horas de llegada-salida de diversos medios de transporte, aplazar la hora de llegada-salida, ocuparse de la pérdida de equipaje, otros) |  |  |  |
| * Reserva de hotel |  |  |  |
| * Ir a comer; reservar mesa en el restaurante |  |  |  |
| * Llevar una conversación de negocios * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |
| 1. **Solicitud de empleo**  * Comprender anuncios y solicitar empleo (incluido carta de motivación y CV) * Concertar y realizar entrevistas de trabajo * Redactar anuncios de trabajo – describir el perfil del candidato * a nivel escrito: □ por carta □ por correo electrónico * a nivel oral: □ en una conversación personal □ por teléfono |  |  |  |

* **Después de haber leído toda la lista...**
* **¿Qué aspectos debo mejorar?**
* **¿En qué aspectos he mejorado ya?**
* **¿En qué aspectos me gustaría mejorar próximamente?**

1. Para ello puedes acudir a la siguiente página web: <http://www.chupachups.es/lamarca-historia.php>. Aquí encontrarás la historia de la empresa Chupa Chups. [↑](#footnote-ref-1)
2. En http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html puedes encontrar modelos. [↑](#footnote-ref-2)
3. En español, a diferencia del alemán, no es tan frecuente poner *director/a* cuando se habla de forma general. Por eso en el documento lo hemos reducido al máximo. [↑](#footnote-ref-3)
4. La ficha de la actividad 1.a) en la página 2 te ayudará. [↑](#footnote-ref-4)
5. www.pons.de [↑](#footnote-ref-5)
6. Normalmente, las presentaciones se realizan de forma formal que aquí aparecen tanto en singular como en plural. [↑](#footnote-ref-6)
7. Si empleas *gran empresa* significa que es una empresa maravillosa y dejas de hablar del tamaño. [↑](#footnote-ref-7)
8. Para indicar el porcentaje tienes que emplear el artículo: **un** 15%, **un** 25%, etc. [↑](#footnote-ref-8)
9. \*Una *grande parte* no es posible. [↑](#footnote-ref-9)
10. Para hablar de los departamentos puedes ir al apartado 3.b) [↑](#footnote-ref-10)
11. En español se suele emplear el imperativo para invitar a colaborar o participar en una actividad. [↑](#footnote-ref-11)
12. Estos no pueden faltar. [↑](#footnote-ref-12)
13. Adaptado del modelo de la Dra. Veronika Erich y de Andrea Genevois. [↑](#footnote-ref-13)
14. En la siguiente página web puedes ver diversos modelos de solicitud de empleo. Busca el más conveniente para ti: http://www.guiadeocupaciones.info/UCHAZENI/z1.htm [↑](#footnote-ref-14)
15. Para ello puedes ir a las páginas 2 y 3. [↑](#footnote-ref-15)
16. Véase nota la nota a pie de página anterior. [↑](#footnote-ref-16)
17. Normalmente en las entrevistas de trabajo se habla de usted. [↑](#footnote-ref-17)
18. Recuerda que para una entrevista de trabajo hay que ir siempre bien vestido. [↑](#footnote-ref-18)
19. Normalmente, durante la presentación de un producto no se menciona el precio pero quizás lo pregunten los clientes. [↑](#footnote-ref-19)
20. Véase nota anterior. [↑](#footnote-ref-20)
21. Busca la página 14. [↑](#footnote-ref-21)
22. Aquí también puedes usar la ficha para presentar un producto. [↑](#footnote-ref-22)
23. Documento original de Andrea Genevois. Traducido y reelaborado por Esther Barros. [↑](#footnote-ref-23)
24. Para ello puedes emplear el siguiente conversor de divisas: http://www.xe.com/ucc/es/ [↑](#footnote-ref-24)
25. Se trata del impacto del producto. [↑](#footnote-ref-25)
26. Para ello debes elaborar una tabla pregunta a pregunta y anotar al lado las respuestas. Así podrás obtener una visión más rápida de las encuestas. [↑](#footnote-ref-26)
27. Documento adaptado de Edda Jerolitsch. Traducido y reelaborado por Esther Barros. [↑](#footnote-ref-27)