

Correos delicados, feedback y diplomacia profesional

Inglés C1 – Avanzado · Solucionario

Nivel: Inglés C1 (MCER, avanzado) · **Referencia oficial:** MCER C1 (Volumen complementario 2020), MCER C1 Interacción escrita, MCER C1 Mediación

Ejercicio 1 Une la frase directa con la diplomática

Cada versión diplomática suaviza con un recurso distinto (unfortunately, it seems, could, grateful).

1-c, 2-d, 3-a, 4-e, 5-b

Ejercicio 2 Completa las fórmulas del correo

Son fórmulas fijas de la correspondencia profesional.

1 afraid · 2 regret · 3 grateful · 4 forward · 5 attached

Ejercicio 3 Elige el registro adecuado

A un cliente desconocido se le escribe con fórmulas corteses y neutras.

1-b · 2-b · 3-b · 4-a

Ejercicio 4 Corrige el error típico

1. **I'm waiting for your reply.** (wait lleva for)
2. **I would like you to send the contract.**
3. **Salary is a very sensitive topic.**
4. **Four people attended the meeting.**
5. **Please do not hesitate to contact me if you have any questions.** El calco literal suena rívido.

Ejercicio 5 Traduce al inglés

Respuestas modelo (se aceptan variantes):

1. **We regret to inform you that your order will be delayed.**
2. **I would be grateful if you could reply before Friday.**
3. **Please find the report attached.**
4. **I look forward to hearing from you.**

Ejercicio 6 Ordena las palabras

1. **Unfortunately, that won't be possible at this stage.**
2. **I'd be grateful if you could confirm.**
3. **There appears to be a discrepancy.**
4. **We regret to inform you that...**

Ejercicio 7 Suaviza con un modal o un adverbio

Los modales y los verbos de apariencia atenúan la fuerza de la frase.

1 might · 2 Could · 3 seems · 4 Perhaps · 5 would

Ejercicio 8 Reescribe en tono diplomático

Modelos posibles:

1. **I notice that the report is overdue again; could you let me know when we can expect it?**
2. **I have a few reservations about the plan.**
3. **Unfortunately, we are not in a position to increase the fee.**
4. **There seems to be an error in your invoice.**

Ejercicio 9 Evita señalar a la persona

1. **The file doesn't seem to have been sent.**
2. **The schedule has been disrupted.**
3. **The documents appear to have been mislaid.**
4. **An error seems to have occurred in the total.**

La pasiva y el verbo seem quitan el foco de la persona.

Ejercicio 10 Lee el correo y responde

1. La entrega se retrasa unos diez días por un fallo en la fábrica del proveedor.
2. Un 10 % de descuento y envío gratuito.
3. Que confirme antes del jueves si el acuerdo le conviene.
4. I'm afraid I must let you know that...

Retraso de diez días; descuento y envío gratis; respuesta el jueves.

Ejercicio 11 Traduce al español

1. **Quizá valga la pena revisar el calendario antes de comprometernos.**

2. **Agradeceríamos que las facturas se presentaran a más tardar el día 25.**
3. **Parece que hay un malentendido.**

Ejercicio 12 Clasifica las frases del feedback

La situación sitúa el momento, la conducta describe lo observable y el impacto muestra el efecto.

1 S · 2 B · 3 I · 4 S · 5 B · 6 I

Ejercicio 13 Elige el verbo de la colocación

Colocaciones: meet a deadline, raise a concern, address an issue, miss a deadline, reach an agreement.

1 meet · 2 raise · 3 address · 4 miss · 5 reach

Ejercicio 14 Corrige el registro

1. **Dear Ms Okafor, I am writing to check whether you received my documents.**
2. **Unfortunately, I won't be able to attend.**
3. **I would be grateful for a reply at your earliest convenience.**

Ejercicio 15 Ordena el correo

Cortesía, noticia, motivo y siguiente paso: frases 4, 3, 2 y 1.

4-3-2-1

Ejercicio 16 Escribe un correo de cancelación

Modelo: Dear Ms Foster, I'm afraid I must inform you that the evening course in Spanish for beginners has been cancelled because too few students enrolled. We sincerely apologise for the inconvenience. We would be glad to offer you either a full refund or a place in our Tuesday course, which starts on 4 November. Could you let me know which option you would prefer? Please do not hesitate to contact me if you have any questions. Kind regards, Lucía Prieto

Cortesía + noticia + motivo + dos opciones + siguiente paso.

Comprueba: 80-100 palabras, tono cortés, dos opciones, cierre formal.

Ejercicio 17 Analiza un correo de feedback

1. Que envió el borrador rápido, que la estructura es sólida y que la sección de datos es

clara.

2. Acortar la introducción, con One thing I'd suggest is....
3. Con Would you be able to...?, una pregunta en lugar de una orden.
4. Hablar del tema si es útil (Happy to talk it through).

Elogio, sugerencia suave, petición cortés y oferta de ayuda.

Ejercicio 18 Corrige el correo

Errores: tiempo verbal y preposición (have been waiting... for two weeks), would like you to, sensitive, understanding.

Dear Ms Lewis, I have been waiting for your answer for two weeks. I would like you to confirm the date. The event is a very sensitive matter for us. Thank you for your understanding. Kind regards.

Ejercicio 19 Mediación: queja firme pero cortés

Modelo: Dear Mr Hart, I'm afraid that 20 boxes in our latest order arrived damaged. We would be grateful if you could send replacements before the 15th. If that is not possible, we would prefer a credit note. I would appreciate it if you could confirm which option you can offer by Monday. Kind regards

Firme en el contenido, cortés en la forma.

Comprueba: 50-70 palabras, plazo, alternativa y fórmulas corteses.

Ejercicio 20 Mediación: resume el correo para tu jefe

Modelo: 1. El cliente acepta el presupuesto revisado de 18 400 dólares, siempre que la instalación termine antes del 30 de noviembre. 2. Prefiere pagar en dos plazos. 3. Pide que alguien confirme si la garantía cubre las actualizaciones de software. Quiere respuesta antes del viernes.

Tres puntos: presupuesto con condición, pago fraccionado y garantía.

Comprueba: tres puntos, cifra y condición exactas, plazo del viernes.