

# ○BSERVATORIO

## de recursos humanos

N.º 10 • Febrero 2007

y relaciones laborales

### Itinerarios Formativos en IBERDROLA

ENTREVISTA

CARLES LOMBART,

Head of Learning & Development  
DEUTSCHE BANK España

INFORME

Claves para la  
transformación  
interna de las  
organizaciones





## I don't need you to send a fax (O cómo hablar por teléfono sin miedo)

Colby Price,

Learning and Training Manager Pueblo Inglés,  
www.puebloingles.com

Una costumbre que se repite cada 2 de febrero en Estados Unidos me recuerda siempre a los españoles y su lucha con el inglés. En ese día, "Groundhog's Day" o "Día de la marmota" el animal sale de su madriguera y busca su sombra. Si la ve, el invierno durará seis semanas más y si no la ve, la primavera ya viene. Pensar en sombras, invierno y salir de madrigueras me hizo recordar un fenómeno que en España es tan conocido como exagerado: la vergüenza española. Cuánto cuesta a mis alumnos asomar la cabeza y afrontar el entorno, que se les antoja hostil, cuando tienen que enfrentarse a otro idioma.

Los españoles sufren mucho a la hora de hablar en inglés. Casi vociferan cuando hablan en castellano, pero en otro idioma, la cosa cambia. El carácter de la mitad del país se transforma por completo cuando hay que participar en reuniones o hablar por teléfono con angloparlantes.

Primero, aunque es cierto que España está a la cola de la lista de países que dominan el inglés, hay una especie de leyenda urbana que los españoles creen y que dice que van a ser puestos en ridículo por sus colegas alemanes, escandinavos y latinos en presencia de los americanos o ingleses.

Hace unos años, daba clase en una multinacional escandinava aquí en España. Eran muchas las ocasiones en las que los alumnos me discutían las reglas del inglés, insistiendo en que tenían razón porque los jefes del norte hablaban así. Los de la tierra del invierno eterno hablan muy bien, pero para ellos el inglés es también su segundo idioma. No hay ninguna razón por la que dejarse intimidar por los colegas de otros países.

Un caso en concreto que produce pánico entre los alumnos es la temida "conference call". También son muchas las historias de alumnos que ven el código de una llamada extranjera y no cogen el teléfono. Asimismo, siempre hay algún pobre colega que vivió en el extranjero y que tiene que atender todas las llamadas de fuera. Para acabar con la frase "I don't understand, please send a fax", aquí tienes unos consejos y frases comunes que te servirán para agilizar la llamada.

Lo primero que debemos aclarar es que no decimos "I am María" cuando llamamos por teléfono, que sería la traducción literal de "soy María", sino:

*This is Miguel from Bigtech* - Soy Miguel de Bigtech.

*Is this Ms. Jones?* - ¿Eres la Sra. Jones?

Si a continuación dicen una frase que no entiendes, no dejes que te entre el pánico. Una vez que pierdes el hilo de la conversación y te pones nervioso, es una lucha cuesta arriba; mientras tú piensas desesperadamente, tu interlocutor sigue hablando. En esta situación puedes utilizar frases como:

*Excuse me, could you repeat that?* - Perdona, ¿me podrías repetir eso? Pero recuerda, no debes decir "could you repeat me", que sería repetir la palabra "me".

*I didn't get that* - No lo he pillado/cogido/entendido

*Could you speak more slowly?* - ¿Puedes hablar más despacio?

Si no entiendes, pide que lo intente de otra manera: *Is there another word for...?*. Puedes añadir algo así: *"I think I understand, but as this is very important and I want it to be totally clear"* – "Creo que entiendo, pero como esto es tan importante, quiero tenerlo perfectamente claro".

En el caso de que no puedas atender la llamada en ese momento, recurre a las siguientes expresiones:

*Can I call you back? There is a lot of noise in here.* - ¿Te puedo llamar yo? Hay mucho ruido aquí.

*Can I call you in a few minutes from my fixed line? The coverage is bad in here.* - ¿Te llamo en unos minutos desde el fijo? La cobertura está mal en este sitio.

Si llamas tú y la persona por la que preguntas no está, la recepcionista podría decir algo como:

*She's not in right now, can I have her call you back?* - No está en este momento, ¿le digo que te llame?

La frase, *"have him call me when he gets in"* que literalmente sería *"haz que me llame cuando venga"* es una manera más suave que *"tell him to call me"*.

## LOS MENSAJES

Dejar un mensaje tiene dos elementos fundamentales, uno difícil y otro no tanto. Lo bueno es que decimos los números de teléfono uno por uno. 978-4574 sería: *nine-seven-eight-four-five-seven-four*.

Lo más difícil, pero con solución fácil, es tomar nota o dejar un nombre. Si tienes que deletrear, conviene saberse bien el alfabeto inglés, cosa que causa problemas incluso con niveles altos. Muchas veces, aunque no entiendes una palabra, si dices *"can you spell that for me"*, puede que te enteres. Al igual que sucede con *"repeat me"*, si dices *"spell me"* la respuesta puede ser 'm-e'.

Nota: Si tiene alguna duda o quiere que abordemos algún tema que le interese particularmente, puede ponerse en contacto conmigo en el siguiente e-mail: [dudasacolby@puebloingles.com](mailto:dudasacolby@puebloingles.com).  
Para más información: [www.puebloingles.com](http://www.puebloingles.com)



No decimos *"I am María"* cuando llamamos, que sería la traducción literal de *"soy María"*, sino *"This is Miguel from Bigtech"* (Soy Miguel de Bigtech) )

Hablar por teléfono, después de ver una película con mucha jerga, puede ser la cosa más difícil que haces con el inglés. Pero es cuestión de practicar y perder el miedo. Superar esa barrera es un primer paso muy importante.

*Don't worry, you can write to me with your questions. )*

Información elaborada por:

[www.puebloingles.com](http://www.puebloingles.com)