

Ron Martinez  
Cristina Schumacher

# Como dizer tudo em inglês nos negócios

Fale a coisa certa  
em qualquer situação  
de negócios



# Sumário Detalhado

<b>Comunicação nas empresas</b>	<b>Business communication . . . . .</b>	<b>31</b>
<b>Criando empatia/Descobrindo pontos em comum</b>	<b>Establishing rapport/integrity . . . . .</b>	<b>31</b>
Encontrando pontos em comum	<i>Finding commonalities . . . . .</i>	31
Admitindo o que você não sabe	<i>Admitting what you don't know . . . . .</i>	32
Mostrando sinceridade	<i>Showing sincerity . . . . .</i>	32
Levantando/Trazendo um assunto “delicado” com uma advertência	<i>Bringing up a “touchy” subject with a warning . . . . .</i>	32
Falando com cuidado	<i>Speaking with caution . . . . .</i>	33
Dando opiniões pessoais	<i>Using “I” messages . . . . .</i>	33
Confirmando suposições – as suas e as de outras pessoas	<i>Verifying assumptions – your own and those of others . . . . .</i>	33
Verificando nossas inferências	<i>Checking our inferences . . . . .</i>	34
Não diga aos outros o que eles já sabem	<i>Don't tell others what they already know . . . . .</i>	34
<b>Solicitações</b>	<b>Polite requests . . . . .</b>	<b>34</b>
Respondendo a um pedido	<i>Responding to requests . . . . .</i>	35
Aceitando com reservas	<i>A conditional yes . . . . .</i>	35
“Talvez”	<i>Saying maybe . . . . .</i>	35
Recusando	<i>Saying no . . . . .</i>	35
Pedindo um favor	<i>Asking for a favor . . . . .</i>	35
Pedindo	<i>Asking . . . . .</i>	36

Aceitando  
Recusando  
Convites/compromissos vagos

## Convencendo as pessoas

Justificando suas decisões  
Pedindo outras opiniões  
Respondendo a sugestões positivamente  
Dizendo às pessoas o quanto você precisa delas  
Mostrando-se contente com o sucesso dos outros  
Informando a outra pessoa que ela é superior a você em alguma habilidade  
Evitando presunções/Pedindo permissão  
Ajudando as pessoas a lembrarem do seu nome  
Relembrando a pessoa do tópico da conversa na última vez que vocês estiveram juntos  
Admitindo desconhecimento/falta de informação  
Disfarçando desconhecimento  
Não se estendendo numa conversa  
  
Encorajando as pessoas a continuar o que elas estavam dizendo antes de serem interrompidas

## Solução de conflitos

Falando de problemas  
Minimizando a importância de um problema  
Ressaltando a importância de um problema  
Investigando objeções não declaradas  
Concordando antes de você discordar  
Questionando a razão por detrás da objeção de alguém

*Conceding* ..... 36  
*Refusing* ..... 36  
*Vague invitations/commitments* ..... 37

## Winning people over ..... 37

*Justifying your decisions* ..... 37  
*Asking for others' opinions* ..... 38  
*Responding positively to suggestions* .. 38  
*Telling people how much you need them* ..... 38  
*Showing pleasure in the success of others* ..... 39  
*Letting another person know s/he is superior to you in some skill* ..... 39  
*Avoiding presumptions/Asking permission* ..... 39  
*Helping people remember your name* .. 40  
  
*Recalling to the person your topic of conversation the last time you were together* ..... 40  
*Admitting ignorance/lack of information* ..... 40  
*Downplaying ignorance* ..... 41  
*Not overstaying your welcome in a conversation* ..... 41  
*Encouraging people to continue what they were saying before being interrupted* ..... 42

## Conflict resolution ..... 42

*Talking about problems* ..... 42  
*Downplaying a problem* ..... 42  
  
*Stressing a problem* ..... 43  
  
*Digging for unspoken reservations* .... 43  
*Agreeing before you disagree* ..... 43  
*Asking for the reasoning behind someone's objections* ..... 43

Mostrando alternativas para hipóteses negativas	<i>Showing alternatives to negative hypotheses</i> .....	44
Pedindo opiniões antes dos fatos	<i>Asking for opinions before facts</i> .....	44
Plantando ideias com uma pergunta	<i>Planting an idea with a question</i> .....	44
Falando sigilosamente	<i>Speaking off the record</i> .....	44
Interrompendo uma pergunta incoerente	<i>Stopping a rambling question</i> .....	45
Percebendo quando se está divagando	<i>Realizing when you're rambling on</i> .....	45
Perguntas desafiadoras baseadas em interpretações equivocadas	<i>Challenging questions based on misinformation</i> .....	45
Dizendo não ao pedir tempo para pensar	<i>Saying no by asking for time to think</i> ..	45
Colocando-se no lugar do outro		
Pedindo para ver alguém em particular	<i>Putting yourself in the other person's shoes</i> .....	46
Assumindo parte da culpa por algo que deu errado	<i>Asking to see someone in private</i> .....	46
Finalizando uma crítica com um incentivo para o futuro	<i>Assuming some of the blame for something that went wrong</i> .....	47
Agradecendo pelas críticas	<i>Ending criticism with encouragement for the future</i> .....	47
Dando uma oportunidade para receber críticas	<i>Showing gratitude for criticism</i> .....	47
Pedindo maior detalhamento/ expiação quando se está lidando com críticas	<i>Offering an opportunity to criticize</i> ..	48
Pedindo tempo para pensar	<i>Asking for specifics/elaboration when dealing with criticism</i> .....	48
Perguntando como o(a) outro(a) teria lidado com uma situação	<i>Asking for time to think</i> .....	48
Estabelecendo cronogramas/prazos	<i>Asking how the other person would have handled a situation</i> .....	48
Incentivando as pessoas a pedir conselhos	<i>Setting timeline/deadlines</i> .....	49
Perguntando se seus conselhos são/foram úteis	<i>Nudging people to ask for advice</i> .....	49
Pedindo esclarecimento quanto aos comentários que você não entende	<i>Asking if your advice is/has been helpful</i> .....	49
Dando a entender que você não quer conselho ou feedback	<i>Asking for clarification on comments you don't understand</i> .....	49
Levando alguém que deu sua opinião a considerar os dois lados	<i>Conveying that you don't want advice or feedback</i> .....	50
Evitando o termo “negociar”	<i>Leading an adviser to argue both sides</i> ..	50
Mostrando disposição para encontrar a solução	<i>Avoiding the term “negotiate”</i> .....	51
	<i>Showing willingness to find a solution</i> .....	51

Insinuando uma obrigação	
Definindo as áreas de acordo e desacordo	
Desautorizando uma interrupção	
Mostrando que você não está tomando partido de ninguém	
Mediando ao reafirmar objetivos comuns	
Evitando deixar que as pessoas irritem você	

**Treinando**

Palavras de reforço positivo	
Dizendo os resultados esperados	
Informando procedimentos	
Informando a duração	
Informando o orçamento	
Informando os fatores preocupantes	
Dando exemplos	
Lidando com atrasos	
Pedindo desculpas	

**Atualização**

Pondo uma pessoa em dia	
Pedindo uma atualização	

**Negociação**

Estabelecendo vínculos	
Induzindo a outra parte a informar suas intenções primeiro	
Explorando as necessidades do cliente	
Resistindo à primeira oferta	
“O Recuo”: Reações que vão dar novo rumo às negociações	
Definindo os limites da negociação	
Justificando o objeto	
Determinando questões primárias e secundárias	
Estabelecendo limites para a negociação	

<i>Avoiding “have to” and “must”</i>	51
<i>Defining the areas of agreement and disagreement</i>	52
<i>Disallowing an interruption</i>	52
<i>Showing that you’re not taking sides</i>	52
<i>Mediating by restating common goals</i>	52
<i>Avoiding letting people push your buttons</i>	53

**Coaching** ..... 53

<i>Words of positive reinforcement</i>	53
<i>Stating expected results</i>	53
<i>Stating procedure</i>	54
<i>Stating timing</i>	54
<i>Stating budget</i>	54
<i>Stating worry factors</i>	54
<i>Giving examples</i>	55
<i>Dealing with delays</i>	55
<i>Apologizing</i>	55

**Updates** ..... 56

<i>Giving an update</i>	56
<i>Asking for an update</i>	56

**Negotiating** ..... 57

<i>Establishing rapport</i>	57
<i>Inducing the other party to open first</i>	58
<i>Exploring the needs of the client</i>	59
<i>Resisting the first offer</i>	59
<i>“The Flinch”: Reactions that will sway negotiations</i>	60
<i>Establishing the scope to be negotiated</i>	60
<i>Justifying the scope</i>	60
<i>Determining primary and secondary issues</i>	61
<i>Establishing maximum and minimum positions</i>	61

Colocando as cartas na mesa  
 Persuadindo com fatos concretos  
 Sendo um ouvinte participativo  
 Usando perguntas para estimular o diálogo  
 Verificando se você está sendo bem compreendido  
 Pedindo esclarecimento  
 Decodificando a mensagem  
 Interrompendo com polidez  
 Esclarecendo sobre interesses  
 Colocando-se no lugar da outra parte

Reconhecendo emoções  
 Mostrando flexibilidade ao pedir aconselhamento  
 Fazendo um brainstorm  
 Investigando preferências  
 A “hora da lamentação”: Por que você não está disposto a aceitar os termos da outra parte  
 “A pressão”: Usando o poder da concorrência  
 Oferecendo alternativas  
 Evitando comprometer-se  
 Negociando em busca de acordo  
 Fazendo concessões  
 A “isca”: Conseguindo o que você quer  
 Procurando um acordo  
 Obtendo um desconto  
 Propondo opções criativas quando encravado  
 Interrompendo as negociações  
 Dizendo não sem interromper as negociações  
 Forçando um fechamento  
 Chegando a um consenso  
 Resolvendo o que ficou para trás  
 Reafirmando conclusões  
 A assinatura  
 O fechamento

<i>Putting your cards on the table</i>	62
<i>Persuading with hard facts</i>	62
<i>Being an active listener</i>	63
<i>Using questions to invite dialogue</i>	63
<i>Checking that you're being understood</i>	64
<i>Asking for clarification</i>	64
<i>Decoding the message</i>	64
<i>Politely interrupting</i>	65
<i>Clarifying interests</i>	65
<i>Putting yourself in the other party's shoes</i>	66
<i>Recognizing emotions</i>	66
<i>Showing flexibility by asking for advice</i>	66
<i>Brainstorming</i>	67
<i>Asking for their preferences</i>	67
<i>“The Sob Story”: Justifying your unwillingness to meet the other party's terms</i>	68
<i>“The squeeze”: Using the power of competition</i>	68
<i>Offering alternatives</i>	69
<i>Avoiding commitment</i>	69
<i>Negotiating for resolution</i>	70
<i>Making concessions</i>	70
<i>“The nibble”: Getting what you want</i>	70
<i>Compromising</i>	71
<i>Getting a discount</i>	71
<i>Introducing creative options when deadlocked</i>	72
<i>Breaking negotiations</i>	72
<i>Saying no without breaking down negotiations</i>	73
<i>Pushing for a close</i>	73
<i>Reaching consensus</i>	74
<i>Tying up loose ends</i>	74
<i>Restating final conclusions</i>	75
<i>The signature</i>	75
<i>The wrap up</i>	76

<b>Negociando uma ideia</b>	<b>Negotiating an idea .....</b>	<b>76</b>
Vendendo a ideia	<i>Selling the idea .....</i>	76
Compreendendo a ideia	<i>Understanding the idea .....</i>	76
“Comprando” a ideia	<i>“Buying” the idea .....</i>	77
Expressando reservas sobre uma ideia	<i>Showing dislike of an idea .....</i>	77
<b>Finanças e negócios bancários</b>	<b>Finance and banking .....</b>	<b>79</b>
Falando de números	<i>Talking numbers .....</i>	79
Falando de moedas	<i>Talking currency .....</i>	80
No banco – falas comuns	<i>Talking banking – the bank .....</i>	81
Falando de negócios bancários – o cliente	<i>Talking banking – the customer .....</i>	82
Falando de contabilidade	<i>Talking bookkeeping .....</i>	83
Importação e exportação	<i>Importing and exporting .....</i>	84
Preços	<i>Pricing .....</i>	84
O mercado de ações	<i>The stock market .....</i>	85
<b>Marketing</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>87</b>
<b>O ciclo de vida do produto</b>	<b>The product lifecycle .....</b>	<b>87</b>
Introdução	<i>Introduction .....</i>	87
Crescimento	<i>Growth .....</i>	88
Maturidade	<i>Maturity .....</i>	88
Declínio	<i>Decline .....</i>	89
Falando de oportunidades	<i>Talking opportunity .....</i>	89
Mix de marketing/Estratégias	<i>Marketing mix/Strategy .....</i>	90
Relatando os resultados da pesquisa de mercado	<i>Reporting on the results of market research .....</i>	92
Falando do perfil populacional – mercados consumidores	<i>Talking demographics – consumer markets .....</i>	92
Falando do perfil – negócios entre empresas	<i>Talking demographics – business-to-business .....</i>	94
Falando do perfil psicológico do público-alvo	<i>Talking psychographics .....</i>	94
Levantando objeções/dúvidas	<i>Raising objections/doubts .....</i>	95
Falando de preços	<i>Talking pricing .....</i>	96
Falando da publicidade/anúncios	<i>Talking advertising .....</i>	96
Falando dos pontos de venda	<i>Taking selling points .....</i>	97
Fazendo previsões	<i>Making predictions .....</i>	98
Diversificação	<i>Diversification .....</i>	98

**Publicidade – A Linguagem dos Anúncios**

- Começando com uma pergunta  
 Começando com uma afirmação  
 Começando com um desafio  
 Transições no texto publicitário  
 Expressões chamativas  
 Persuadindo o cliente  
 Garantias  
 Realçando a imagem da sua companhia  
 Derrube a concorrência  
 Agradando o cliente  
 Pedindo contribuições

**Reuniões**

- Abertura  
 Desculpando-se pela ausência de alguém  
 Atrasados  
 Justificando a reunião  
 Discutindo a agenda  
 Concordando  
 Discordando  
 Pedindo esclarecimentos  
 Certificando-se de ter entendido  
 Continuando a partir da argumentação  
     de outra pessoa  
 Voltando atrás na discussão  
 Indo em frente com a discussão  
 Mantendo o foco  
 Conseguindo a atenção dos outros  
     participantes  
 Quando outros falam ao mesmo  
     tempo que você  
 Recuperando-se de uma interrupção  
 Quando ninguém fala/está falando  
 Interrompendo  
 Evitando interrupções  
 Fazendo uma sugestão  
 Emitindo opiniões sobre  
     comentários/sugestões

**Advertising — The Language of Advertisements ..... 99**

- Opening with a question ..... 99*  
*Opening with a statement ..... 100*  
*Opening with a challenge ..... 102*  
*Transitions in copy ..... 103*  
*Catchy lines ..... 105*  
*Persuading the customer ..... 106*  
*Guarantees ..... 107*  
*Enhancing your company's image ..... 108*  
*Knocking the competition ..... 109*  
*Flattering the customer ..... 110*  
*Appealing for contributions ..... 111*

**Meetings ..... 115**

- Openers ..... 115*  
*Apologizing for someone else's absence ..... 115*  
*Latecomers ..... 116*  
*Justifying the meeting ..... 117*  
*Discussing the agenda ..... 117*  
*Agreeing ..... 118*  
*Disagreeing ..... 118*  
*Asking for clarification ..... 118*  
*Checking you understood ..... 119*  
*Continuing from someone else's  
     argumentation ..... 119*  
*Moving the discussion back ..... 120*  
*Moving the discussion forward ..... 121*  
*Staying focused ..... 121*  
*Getting people's attention ..... 122*  
  
*When others talk over you ..... 122*  
  
*Recovering from an interruption ..... 123*  
*When no one talks ..... 123*  
*Interrupting ..... 124*  
*Preventing interruption ..... 125*  
*Making a suggestion ..... 125*  
*Qualifying comments/suggestions ..... 125*

Conseguindo apoio
Falando do andamento do trabalho
Citando exemplos/sustentando argumentos
Material impresso para distribuir
Concluindo
Marcando reuniões individuais
Uma reunião formal
A próxima reunião: Quando e onde

## Apresentações

Apresentando o palestrante
Apresentando-se
Agradecendo aos patrocinadores/organizadores
Relacionando-se com o público
Organizando a apresentação
Contando casos
Piadas
Reencaminhando o assunto da palestra
Reiterando
Quando você comete um erro
Quando as coisas não estão funcionando
Falando sobre gráficos e tabelas
Respondendo a perguntas difíceis
Finalizando

## A entrevista de trabalho

Perguntas e comentários do entrevistador (Geral)
Pontos fortes
Pontos fracos
Formação
Desempenho profissional
Preferências/compatibilidade com o emprego
Motivação e empenho
Traços e características particulares
Habilidades interpessoais/compatibilidade de culturas

<i>Gathering support</i> .....	126
<i>Dealing with recent developments</i> .....	127
<i>Citing examples/supporting arguments</i> .....	127
<i>Handouts</i> .....	128
<i>Concluding</i> .....	128
<i>Setting up a one-to-one meeting</i> .....	129
<i>A formal meeting</i> .....	129
<i>The next meeting: When and where</i> .....	131

## Presentações

<i>Introducing a presenter</i> .....	133
<i>Introducing yourself</i> .....	134
<i>Thanking sponsors/committees</i> .....	134
<i>Relating to the audience</i> .....	135
<i>Staging</i> .....	136
<i>Anecdotes</i> .....	136
<i>Jokes</i> .....	137
<i>Signposting</i> .....	137
<i>Reiterating</i> .....	138
<i>When you make a mistake</i> .....	138
<i>When things aren't working out</i> .....	139
<i>Talking about graphs and charts</i> .....	139
<i>Fielding questions</i> .....	140
<i>Wrap ups</i> .....	141

## The job interview

<i>Interviewer's questions and comments (General)</i> .....	143
<i>Strengths</i> .....	145
<i>Weaknesses</i> .....	146
<i>Education</i> .....	147
<i>Job performance</i> .....	148
<i>Work preference/job compatibility</i> .....	148
<i>Motivation and drive</i> .....	150
<i>Personal traits and characteristics</i> .....	151
<i>Interpersonal skills/culture compatibility</i> .....	152

Filosofia de trabalho	<i>Business philosophy</i>	153
Estilo de gerenciamento	<i>Management style</i>	154
Criatividade	<i>Creativity</i>	155
Assumindo riscos	<i>Risk-taking</i>	156
Realizações	<i>Accomplishments</i>	157
Objetivos na carreira	<i>Career goals</i>	158
Interesses pessoais	<i>Personal interests</i>	158
Estudantes e recém-formados	<i>Students and recent graduates</i>	159
Mudanças de carreira	<i>Career changes</i>	159
Retornando ao mercado de trabalho	<i>Re-entering the job market</i>	160
Candidato: Falando sobre sua experiência profissional/formação acadêmica	<i>Candidate: Talking about your professional/education background</i>	161
Perguntas e comentários do entrevistado	<i>Candidate's questions and comments</i>	162

## Ao telefone

Expressões básicas para secretárias com pouco inglês	<i>Basic expressions for secretaries with little English</i>	165
Fazendo chamadas	<i>Placing/Making calls</i>	166
Quando a pessoa não está	<i>When the person is not in</i>	167
Identificando-se	<i>Identifying yourself</i>	167
Vencendo obstáculos	<i>Getting through!</i>	168
Deixando uma mensagem	<i>Leaving a message</i>	168
Deixando mensagens de voz	<i>Leaving voice mail messages</i>	169
Expressando atenção à fala da outra pessoa	<i>Showing you're following the other party's statements</i>	170
Transferindo/Encaminhando chamadas	<i>Transferring/Forwarding calls</i>	170
Lidando com clientes insatisfeitos	<i>Dealing with angry callers</i>	171
Conferindo se você foi compreendido	<i>Checking if you were understood</i>	172
Conferindo dados	<i>Checking data</i>	173
Pedindo para a pessoa falar mais devagar	<i>Asking the caller to speak more slowly</i>	173
Tentando se lembrar de onde você conhece alguém	<i>Asking for memory refreshers for where you know someone</i>	173
Indicando o seu desejo de terminar uma ligação	<i>Hinting you want to end a call</i>	174
Maneiras rápidas de desligar	<i>Quick outs</i>	174
Quando você não está compreendendo	<i>When you don't understand</i>	175
Gravações padronizadas	<i>Standard outgoing messages</i>	175

## On the phone

<i>Basic expressions for secretaries with little English</i>	165
<i>Placing/Making calls</i>	166
<i>When the person is not in</i>	167
<i>Identifying yourself</i>	167
<i>Getting through!</i>	168
<i>Leaving a message</i>	168
<i>Leaving voice mail messages</i>	169
<i>Showing you're following the other party's statements</i>	170
<i>Transferring/Forwarding calls</i>	170
<i>Dealing with angry callers</i>	171
<i>Checking if you were understood</i>	172
<i>Checking data</i>	173
<i>Asking the caller to speak more slowly</i>	173
<i>Asking for memory refreshers for where you know someone</i>	173
<i>Hinting you want to end a call</i>	174
<i>Quick outs</i>	174
<i>When you don't understand</i>	175
<i>Standard outgoing messages</i>	175

<b>Marcando um horário</b>	<b>Making appointments</b> ..... 176
A telefonista/recepção	<i>The operator/receptionist</i> ..... 176
Quem marca um horário	<i>The person making the appointment</i> ..... 177
<b>A Viagem de Negócios</b>	<b>Business Travel</b> ..... 179
<b>Alugando um carro</b>	<b>Renting a car</b> ..... 179
Cliente	<i>Customer</i> ..... 179
Atendente	<i>Clerk</i> ..... 180
Comendo e bebendo	<i>Dining</i> ..... 181
Em um restaurante – Cliente	<i>In a restaurant – Customer</i> ..... 181
Em um restaurante – Atendente	<i>In a restaurant – Server</i> ..... 182
Na casa de alguém	<i>In a person's home</i> ..... 183
Compras	<i>Shopping</i> ..... 184
Cliente	<i>Customer</i> ..... 184
Atendente	<i>Clerk</i> ..... 185
<b>Falando sobre compras</b>	<b>Talking about shopping</b> ..... 185
Falando sobre uma viagem	<i>Talking about a trip</i> ..... 186
<b>Antes</b>	<b>Before</b> ..... 186
O viajante	<i>The traveler</i> ..... 186
Conversando com o viajante	<i>Talking to the traveler</i> ..... 187
<b>Durante a viagem</b>	<b>During</b> ..... 187
O viajante	<i>The traveler</i> ..... 187
Conversando com o viajante	<i>Talking to the traveler</i> ..... 188
<b>Depois da viagem</b>	<b>After</b> ..... 188
As perguntas	<i>The questions</i> ..... 188
As respostas	<i>The responses</i> ..... 189
<b>Hotel</b>	<b>Hotel</b> ..... 190
<b>Hospedagem</b>	<b>Accommodation</b> ..... 190
Hóspede	<i>Guest</i> ..... 190
Recepção	<i>Desk</i> ..... 191
Família hospedeira	<i>Host family</i> ..... 192

<b>Ligando do exterior</b>	<b>Telephoning from abroad . . . . .</b>	<b>192</b>
<b>Táxis</b>	<b>Taxis . . . . .</b>	<b>193</b>
<b>Vendas</b>	<b>Sales . . . . .</b>	<b>195</b>
Primeiro contato	<i>First contact . . . . .</i>	195
Procurando um contato	<i>Looking up a contact . . . . .</i>	196
Falando sobre características de produtos e serviços	<i>Talking about product/service features</i>	196
Promessas e garantias	<i>Promises and guarantees . . . . .</i>	197
Criando empatia com o cliente	<i>Building empathy with the client . . . . .</i>	197
Respondendo a uma pergunta com outra pergunta	<i>Answering a question with a question</i>	198
Respondendo a objeções	<i>Responding to objections . . . . .</i>	198
Evitando um “não”	<i>Avoiding “no” . . . . .</i>	199
Perguntas que favorecem um “sim”	<i>Questions that favor a “yes” . . . . .</i>	200
Fazendo referência ao preço	<i>Referring to cost . . . . .</i>	200
Formas de pagamento	<i>Forms of payment . . . . .</i>	201
Testemunhos	<i>Testimonials . . . . .</i>	201
Encaminhando o fechamento do negócio	<i>Moving to a close . . . . .</i>	202
Fazendo uma venda adicional	<i>Adding on a sale . . . . .</i>	203
Serviço pós-venda	<i>Post-sales services . . . . .</i>	203
<b>Falando de Generalidades</b>	<b>Business Small Talk . . . . .</b>	<b>205</b>
<b>Biografia</b>	<b>Biography . . . . .</b>	<b>205</b>
<b>Falando sobre a família</b>	<b>Family matters . . . . .</b>	<b>207</b>
Como falar sobre sua família	<i>How to talk about your family . . . . .</i>	207
Atitudes sobre a família	<i>Attitudes about your family . . . . .</i>	208
Como perguntar sobre a família de alguém	<i>How to ask questions about someone's family . . . . .</i>	209
<b>Brincando</b>	<b>Being light . . . . .</b>	<b>209</b>
<b>Falando sério</b>	<b>Being serious . . . . .</b>	<b>210</b>
<b>Coisas que se falam quando as pessoas se encontram</b>	<b>Things you say when you meet people . . . . .</b>	<b>210</b>
Saudações e apresentações	<i>Greetings and introductions . . . . .</i>	210
Reencontrando	<i>Meeting again after some time . . . . .</i>	211
Perguntas pessoais	<i>Personal questions . . . . .</i>	211

Como fazer uma pergunta pessoal sem ofender	<i>How to ask a personal question politely</i> .....	212
Combinando um lugar	<i>Deciding where to meet</i> .....	212
<b>Convites</b>	<b>Invitations</b> .....	<b>213</b>
Convidando	<i>Inviting</i> .....	213
Aceitando	<i>Accepting</i> .....	214
Recusando	<i>Declining</i> .....	214
<b>Dirigindo</b>	<b>Driving</b> .....	<b>214</b>
Falando com passageiros no seu carro	<i>Talking to passengers in your car</i> .....	214
Falando sobre manobras	<i>Talking about driving maneuvers</i> .....	215
<b>Brigando para pagar a conta</b>	<b>Fighting over the check</b> .....	<b>217</b>
<b>Elogios</b>	<b>Compliments</b> .....	<b>218</b>
Elogiando a casa de alguém	<i>Complimenting someone on his house</i> .....	218
Elogiando a aparência de alguém	<i>Complimenting someone on his appearance</i> .....	218
Elogiando o português ou outra língua de alguém	<i>Complimenting someone on his language ability</i> .....	218
Elogiando o trabalho de alguém	<i>Complimenting someone on his/her work</i> .....	219
Elogiando a si mesmo	<i>Complimenting yourself</i> .....	219
Recebendo um elogio	<i>Receiving a compliment</i> .....	219
Mostrando sinceridade	<i>Showing sincerity</i> .....	220
<b>Em uma festa ou reunião</b>	<b>At a party or gathering</b> .....	<b>220</b>
Começando uma conversa	<i>Starting up a conversation</i> .....	220
Durante a conversa	<i>During the conversation</i> .....	221
Terminando uma conversa	<i>Ending a conversation</i> .....	221
Falando com clientes estrangeiros	<i>Talking to foreign clients</i> .....	222
Parabenizando	<i>Congratulating</i> .....	223
Como dizer um endereço de e-mail em inglês	<i>How to say an e-mail address in English</i> .....	223
Falando do seu trabalho	<i>Talking about your job</i> .....	224
Fazendo perguntas sobre o trabalho de alguém	<i>Asking someone about his job</i> .....	224

<b>Descrevendo o estado de sua empresa</b>	<b>Describing the state of your company/business . . . . .</b>	<b>225</b>
Bom	<i>Good . . . . .</i>	225
Ruim	<i>Bad . . . . .</i>	225
<b>Destacando pontos positivos de sua empresa/companhia</b>	<b>Touting your business/company . . . . .</b>	<b>226</b>
<b>Networking</b>	<b>Networking . . . . .</b>	<b>226</b>
<b>Agendando um horário para encontrar-se com um colega</b>	<b>Arranging to meet a colleague . . . . .</b>	<b>227</b>
Propondo um horário ou lugar	<i>Proposing a time/place . . . . .</i>	227
Dizendo que não pode	<i>Saying you can't . . . . .</i>	228
Aceitando	<i>Accepting . . . . .</i>	228
Cancelando	<i>Canceling . . . . .</i>	228
Falando do seu inglês e de outros idiomas	<i>Talking about your English and others languages . . . . .</i>	229
<b>Características para tudo</b>	<b>Describing everything . . . . .</b>	<b>231</b>
Elogiando	<i>Complimenting . . . . .</i>	231
Expressando proporção/qualidade/quantidade	<i>Expressing size/quality/quantity . . . . .</i>	232
Expressando conforto	<i>Expressing comfort . . . . .</i>	234
Expressando integralidade/detalhamento	<i>Expressing completeness/throughness . . . . .</i>	236
Realçando	<i>Enhancing . . . . .</i>	238
Fácil	<i>Easy . . . . .</i>	239
Provocando emoções	<i>Exciting . . . . .</i>	241
Indicando experiência	<i>Showing expertise . . . . .</i>	242
Além do esperado	<i>Beyond expectations . . . . .</i>	243
Expressando honestidade/integridade	<i>Expressing honesty/integrity . . . . .</i>	245
Expressando melhoramento	<i>Expressing improvement . . . . .</i>	246
O que é indispensável	<i>That which is indispensable . . . . .</i>	247
Que fornece informações	<i>Providing information . . . . .</i>	248
Expressando contemporaneidade e avanços	<i>Expressing moderness and advancements . . . . .</i>	249
Expressando confiabilidade e durabilidade	<i>Expressing reliability and duration . . . . .</i>	250
Gerando expectativa de bons resultados	<i>Expecting good results . . . . .</i>	252
Expressando superioridade	<i>Excelling . . . . .</i>	253
Expressando o oportuno	<i>Expressing timeliness . . . . .</i>	254

<b>Palavras essenciais em um negócio</b>	<b>Essential business words</b>	<b>257</b>
<b>Departamentos e funções em uma empresa</b>	<b>Departments and positions in a company</b>	<b>265</b>
Departamentos	<i>Departments</i>	265
Funções	<i>Positions/Jobs</i>	266
<b>Lembretes gramaticais</b>	<b>Grammar notes</b>	<b>271</b>
<b>Como falar os números</b>	<b>How to say numbers</b>	<b>275</b>
<b>Incoterms</b>	<b>Incoterms</b>	<b>279</b>
<b>Conversão de medidas</b>	<b>Measure conversion</b>	<b>283</b>
Comprimento	<i>Length</i>	283
Líquidos	<i>Liquids</i>	283
Superfície	<i>Surface</i>	284
Peso	<i>Avoirdupois (Weight)</i>	284
Volume	<i>Volume</i>	284

# Comunicação nas Empresas

## Business Communication

*“If everyone is thinking alike, then somebody isn’t thinking.”*  
George Patton

Criando empatia/Descobrindo  
pontos em comum

Establishing rapport/integrity

Encontrando pontos em comum

Finding commonalities

Então você também...?  
Eu sou (um) \_\_\_\_\_. E você?  
Você não gosta/odeia...?  
Estou certo quando digo que, como  
eu, você...?  
Interessante que você \_\_\_\_\_. Eu também...

So do you also...?  
I'm a \_\_\_\_\_. How about you?  
Don't you love/hate...?  
Am I right in saying that, like me, you...?  
*Veja Lembretes Gramaticais, p. 274, Item H.*  
That's interesting that you \_\_\_\_\_. I also....

**Also** é o mesmo que **too**. Normalmente **also** aparece logo após o sujeito. **He also has to check the documents before sending them**. Ele também tem de verificar os documentos antes de enviá-los.

**Admitindo o que você não sabe**

Desculpe, não estou conseguindo acompanhar.  
 Receio não saber do que você está falando.  
 Eu não sou muito bom em...  
 Eu nunca fui bom em...  
 Não estou muito por dentro [das últimas tendências em computadores]  
 Eu realmente não sei muito sobre isso.  
 ... talvez você possa me esclarecer.  
 ... talvez você pudesse me colocar por dentro.  
 ... mas eu gostaria de saber mais.  
 Você está perguntando para a pessoa errada.  
 Isso está fora da minha área de especialidade.

**Admitting what you don't know**

I'm sorry, I don't follow.  
 I'm afraid I don't know what you mean.  
 I'm not very good at...  
 I've never been very good at...  
 I'm not very up on [the latest computer trends].  
 I really don't know much about that.  
 ... maybe you could enlighten me.  
 ... maybe you could fill me in.  
 ... but I'd like to learn more.  
 You're asking the wrong person.  
 That's outside my area of expertise.

**Mostrando sinceridade**

Estou falando sério.  
 Eu falo sério quando digo...  
 Digo com toda a sinceridade...  
 Estou sendo sincero quando digo...

**Showing sincerity**

I mean it.  
 I mean it when I say...  
 I say in all sincerity...  
 I'm being sincere when I say...

**Levantando/Trazendo um assunto “delicado” com uma advertência**

Eu me sinto um pouco desconfortável em trazer isso para a conversa, mas...  
 Eu espero que você(s) não se importe(m) que eu toque nisso, mas...  
 Se você(s) não se importa(m) que eu pergunte, [por que]...?  
 Você(s) se importaria(m) se eu (lhes) perguntassem...?  
 Nós não precisamos falar disso (agora) se você(s) não quiser(em), mas...

**Bringing up a “touchy” subject with a warning**

I feel a little uncomfortable bringing this up, but...  
 I hope you don't mind my mentioning this, but...  
 If you don't mind my asking, [why]...?  
 Would you mind if I asked you...?

We don't have to talk about this (now) if you don't want to, but...

**A little é uma pequena quantidade:**

**A:** **Would you like some sugar?** Você gostaria de açúcar?

**B:** **A little.** Um pouco.

Ou a pouca intensidade de uma característica:

**We're all a little tired.** Estamos todos um pouco cansados.

Em ambos os casos pode ser usado com **bit**. **The food was a little bit hot.** A comida estava um pouco apimentada.

**Falando com cuidado**

Se não estiver errado...  
 Eu posso estar errado.  
 Não tenho certeza, mas...  
 Não sou muito entendido.  
 Até onde eu sei...  
 Pelo que eu me lembro...  
 Pelo que eu sei...  
 Tudo o que eu sei é...  
 É o que as pessoas dizem.  
 Aparentemente... / Pelo jeito...  
 Não diga que fui eu quem disse...  
 Não sei com certeza...  
 Não dá para dizer com certeza...

**Speaking with caution**

If I'm not mistaken...  
 I could be wrong.  
 I'm not sure, but...  
 I'm no expert.  
 As far as I know...  
 From what I remember...  
 From what I hear...  
 All I know is...  
 That's what people say.  
 Apparently,...  
 Don't quote me on this...  
 I don't know for sure...  
 It's hard to say for sure...

**Dando opiniões pessoais**

Claro, essa é apenas a minha opinião.  
 Falando apenas por mim,...  
 Eu, pessoalmente...  
 Pessoalmente falando,...  
 Falando apenas em meu nome,...

**Using "I" messages**

Of course, that's just me.  
 Just speaking for myself,...  
 I, myself...  
 Personally speaking...  
 Speaking just for me,...

**Confirmando suposições – as suas e as de outras pessoas**

Isso quer dizer que...?  
 Eu me pergunto se isso (também) quer dizer que...  
 Eu suponho que isso signifique...  
 Devo supor que...?  
 Eu suponho que...  
 Não querendo supor nada, mas...

**Verifying assumptions – your own and those of others**

Does that mean...?  
 I wonder if that (also) means that...  
 I assume that means...  
 Am I to assume that...  
 I take it that...  
 Not to presume, but...

**To wonder** normalmente vem seguido de **if**, quando usado no sentido de colocar em dúvida alguma coisa/querer saber: **I wonder if he's had time to check his e-mails.** Gostaria de saber se ele teve tempo de conferir seus e-mails.

**Verificando nossas inferências**

Vocês estão se perguntando se...?  
 Vocês estão preocupados com...?  
 Então, é o(a) \_\_\_\_ que mais [incomoda] vocês?  
 Estou certo quando digo que...?

**Checking our inferences**

Are you wondering if...?  
 Are you worried about...?  
 So, is it the \_\_\_\_ that most [troubles] you?  
 Am I right in saying that...?

**Não diga aos outros o que eles já sabem**

Nada disso é novidade para (a maioria) de vocês, mas...  
 Correndo o risco de dizer o óbvio,...  
 Eu estou certo que vocês já sabem disso, (mas só em caso de...)  
 Só para conferir:....

**Don't tell others what they already know**

Not this is any news to (most of) you, but...  
At the risk of stating the obvious,...  
 I'm sure you are aware of this already, (but just in case...)  
 Just to check:....

**“Em risco” é **at risk**; “sob risco” é **under risk**. A **natural environment at risk** um ambiente natural em risco; **investments under risk** investimentos sob risco**

**Solicitações**

Você poderia...?  
 Você pode...?  
 Você me (traria...)?  
 Deixe-me lhe perguntar uma coisa...  
 Você poderia por um acaso...?

**Polite requests**

Could you...?  
 Can you...?  
 Would you (bring) me...?  
 Let me ask you something: ...  
 Is there any way you could....?  
*Veja Lembretes Gramaticais, p. 273, Item E.*  
 You know what I need: ...  
 Would you mind if I...?  
 Do you mind if I...?  
 Is it OK if I...?  
 I would like...  
 Maybe if you could...  
 ... I'd (really) appreciate that.  
 Do you think it would be possible to...?

Sabe do que eu preciso...  
 Você se importaria se eu...?  
 Você se importa se eu...?  
 Tudo bem se eu...?  
 Eu gostaria...  
 Talvez se você pudesse...  
 ... agradeceria (muito).  
 Será que seria possível...?

Perguntas que iniciam por **Do you know...** são seguidas de orações em ordem normal, e não de pergunta – ou seja, a ação vem depois, e não antes, do sujeito. Veja:  
**What time is it?** (ação antes do sujeito, em posição de pergunta) Que horas são?  
**Do you know what time it is?** (ação depois do sujeito, a pergunta está em **Do you know**, e não em **what time...**)

**Respondendo a um pedido**

Claro.  
Pode deixar.  
Já vou fazer.  
Estará pronto para você para (amanhã).  
É rapidinho.  
Sem problemas.

**Responding to requests**

Sure.  
No problem.  
I'll get to it right away.  
I'll have it ready for you by (tomorrow).  
It'll just take a second.  
It should be no problem.

**Aceitando com reservas**

Bom, isso depende...  
Tudo bem, contanto que...  
Tudo bem, assim que...  
Tá, e o que eu ganho com isso?  
E eu recebo o quê?

**A conditional yes**

Well, that depends...  
Yes, as long as...  
Yes, as soon as...  
OK, and what are you going to do for me?  
And what do I get?

**“Talvez”**

Vou dar um jeito./Vou ver o que dá para fazer.  
Não posso garantir nada, mas...  
Vou fazer o possível.

**Saying maybe**

I'll see what I can do.  
I can't guarantee anything, but...  
I'll do my best.

A forma contraída de **I will**, **I'll**, é pronunciada/ail/(representação aproximada)

**Recusando**

Infelizmente (agora mesmo) não dá.  
Estou (meio) ocupado agora mesmo.  
Você se importa se eu fizer mais tarde?  
É para quando?  
Estou muito ocupado esses dias.  
Bem que eu queria lhe ajudar.

**Saying no**

I'm afraid I can't (right now).  
I'm kind of busy right now.  
Do you mind if I do it later?  
When do you need it by?  
My schedule's really full right now.  
I wish I could help you.

**Pedindo um favor****Asking for a favor**

É de praxe pedir um favor com a expressão *I was wondering*. “Estava pensando/me perguntando.” Por exemplo: *I was wondering – is there any way you could deliver that today? Estava pensando – tem jeito de você entregar isso hoje?*