

Como dizer tudo em espanhol nos negócios

Fale a coisa certa
em qualquer situação
de negócios

RASCUNHO

Ron Martinez
Cristina Schumacher
Victor Ayala

Como dizer tudo em espanhol nos negócios

Fale a coisa certa
em qualquer situação
de negócios



ALTA BOOKS

E D I T O R A

Rio de Janeiro, 2019

Agradecimentos

Agradeço o apoio que recebi de minha família, colegas e alunos. E também a Ron Martinez, coautor e criador da série, pela oportunidade de trabalhar neste livro.

- Victor Ayala

RASCUNHO

Sumário Geral

Comunicação nas Empresas	31
<i>Comunicación en las Empresas</i>	
Negociação	57
<i>Negociación</i>	
Finanças e Negócios Bancários	75
<i>Finanzas y negocios</i>	
Marketing	83
<i>Marketing</i>	
Publicidade – A Linguagem dos Anúncios	95
<i>Publicidad – El Lenguaje de los Anuncios</i>	
Reuniões	109
<i>Reuniones</i>	
Apresentações	123
<i>Presentaciones</i>	

A Entrevista de Trabalho 131
La Entrevista de Trabajo

Ao Telefone 149
Al Teléfono

A Viagem de Negócios 161
El Viaje de Negocios

Vendas 175
Ventas

Falando de Generalidades 183
Hablando de Generalidades

Características para Tudo 205
Características para Todo

Palavras Essenciais em um Negócio 229
Palabras Esenciales en un Negocio

Departamentos e Funções em uma Empresa 237
Departamentos y Funciones en una Empresa

Como Falar os Números 243
Cómo Decir los Números

Incoterms 247
Incotérminos

Conversão de Medidas 251
Conversión de Medidas

Sumário Detalhado

Comunicação nas Empresas

Criando empatia/ Descobrindo pontos em comum

Encontrando pontos em comum
Admitindo o que você não sabe
Mostrando sinceridade
Levantando/Trazendo um assunto “delicado” com uma advertência
Falando com cuidado
Dando opiniões pessoais
Confirmando suposições – as suas e as de outras pessoas
Verificando nossas inferências
Não diga aos outros o que eles já sabem

Solicitações

Respondendo a um pedido
Aceitando com reservas
“Talvez”
Recusando

Comunicación en las Empresas 31

Creando empatía/ Descubriendo puntos en común 32

Encontrando puntos en común 32
Admitiendo lo que no sabes 32
Mostrando sinceridad 33
Levantando/Trayendo un asunto “delicado” con una advertencia 33
Hablando con cuidado 33
Dando opiniones personales 34
Confirmando suposiciones – las tuyas y las de otras personas 34
Verificando nuestras inferencias 34
No digas a los otros lo que ya saben 34

Solicitudes 35

Respondiendo a un pedido 35
Aceptando con reservas 35
Tal vez 36
Diciendo “no” 36

Pedindo um favor	<i>Pidiendo un favor</i>	36
Pedindo	<i>Pidiendo</i>	36
Aceitando	<i>Aceptando/concediendo</i>	37
Recusando	<i>Rehusando</i>	37
Convites/compromissos vagos	<i>Invitaciones/compromisos vagos</i>	37
Convencendo as pessoas	Convenciendo a las personas	38
Justificando suas decisões	<i>Justificando sus decisiones</i>	38
Pedindo outras opiniões	<i>Pidiendo otras opiniones</i>	38
Respondendo a sugestões positivamente	<i>Respondiendo positivamente las sugerencias</i>	39
Dizendo às pessoas o quanto você precisa delas	<i>Diciendo a las personas de cómo las necesitas</i>	39
Mostrando-se contente com o sucesso dos outros	<i>Mostrándose contento con el éxito de los otros</i>	40
Informando a outra pessoa que ela é superior a você em alguma habilidade	<i>Informando a otra persona que ella es mejor que tú en algunas habilidades</i>	40
Evitando presunções/pedindo permissão	<i>Evitando presunciones/pidiendo permiso</i>	40
Ajudando as pessoas a lembrarem do seu nome	<i>Ayudando a las personas a recordar su/tu nombre</i>	40
Relembrando a pessoa do tópico da conversa na última vez que vocês estiveram juntos	<i>Recordando a la persona del tópico de la conversación en la última vez que se encontraron</i>	41
Admitindo desconhecimento/falta de informação	<i>Admitiendo desconocimiento/falta de información</i>	41
Disfarçando desconhecimento	<i>Disimulando desconocimiento</i>	41
Não se estendendo numa conversa	<i>No extendiéndose en una conversación</i>	42
Encorajando as pessoas a continuar o que elas estavam dizendo antes de serem interrompidas	<i>Encorajando a las personas a continuar lo que estaban diciendo antes de ser interrumpidas</i>	42
Solução de conflitos	Solución de conflictos	43
Falando de problemas	<i>Hablando de problemas</i>	43
Minimizando a importância de um problema	<i>Minimizando la importancia de un problema</i>	43
Maximizando a importância de um problema	<i>Maximizando la importancia de un problema</i>	43
Investigando objeções não declaradas	<i>Investigando objeciones no declaradas</i>	43
Concordando antes de você discordar	<i>Concordando antes de discordar</i>	44
Questionando a razão por detrás da objeção de alguém	<i>Cuestionando la razón tras la objeción de alguien</i>	44

Mostrando alternativas para hipóteses negativas	<i>Mostrando alternativas para hipótesis negativas</i>	44
Pedindo opiniões antes dos fatos	<i>Pidiendo opiniones antes de los hechos</i>	44
Plantando ideias com uma pergunta	<i>Planteando ideas con una pregunta</i>	45
Falando sigilosamente	<i>Hablando sigilosamente</i>	45
Interrompendo uma pergunta incoerente	<i>Interrumpiendo una pregunta incoherente</i>	45
Percebendo quando se está divagando	<i>Percibiendo cuando se está divagando</i>	45
Perguntas desafiadoras baseadas em interpretações equivocadas	<i>Preguntas desafadoras basadas en interpretaciones equivocadas</i>	45
Dizendo não ao pedir tempo para pensar	<i>Diciendo “no” al pedir tiempo para pensar</i>	46
Colocando-se no lugar do outro	<i>Poniéndose en el lugar del otro</i>	46
Pedindo para ver alguém em particular	<i>Pidiendo para ver a alguien en particular</i>	46
Assumindo parte da culpa por algo que deu errado	<i>Asumiendo parte de la culpa por algo que haya ocurrido equivocadamente</i>	47
Finalizando uma crítica com um incentivo para o futuro	<i>Finalizando una crítica con un incentivo para el futuro</i>	47
Agradecendo pelas críticas	<i>Agradeciendo por las críticas</i>	47
Dando uma oportunidade para receber críticas	<i>Dando una oportunidad para recibir críticas</i>	48
Pedindo maior detalhamento/explicação quando se está lidando com críticas	<i>Pidiendo mayores detalles/explikaciones cuando se trata de críticas</i>	48
Pedindo tempo para pensar	<i>Pidiendo tiempo para pensar</i>	48
Perguntando como o(a) outro(a) teria lidado com uma situação	<i>Preguntando cómo el/la otro/a habría lidiado con una situación</i>	48
Estabelecendo cronogramas/prazos	<i>Estableciendo cronogramas/plazos</i>	49
Incentivando as pessoas a pedir conselhos	<i>Incentivando a las personas a pedir consejos</i>	49
Perguntando se seus conselhos são/foram úteis	<i>Preguntando si sus/tus consejos son/fueron útiles</i>	49
Pedindo esclarecimento quanto aos comentários que você não entende	<i>Pidiendo esclarecimiento con relación a los comentarios que no entiendes</i>	49
Dando a entender que você não quer conselho ou feedback	<i>Dando a entender que no quiere(s) consejos o feedback</i>	50
Levando alguém que deu sua opinião a considerar os dois lados	<i>Llevando a alguien que ha dado su opinión a considerar los dos lados</i>	50
Evitando o termo “negociar”	<i>Evitando el término “negociar”</i>	51
Mostrando disposição para encontrar a solução	<i>Mostrando disposición para encontrar la solución</i>	51
Insinuando uma obrigação	<i>Insinuando una obligación</i>	51

Definindo as áreas de acordo e desacordo	<i>Definiendo las áreas de acuerdo y desacuerdo</i>	52
Desautorizando uma interrupção	<i>Desautorizando una interrupción</i>	52
Mostrando que você não está tomando partido de ninguém	<i>Mostrando que no está(s) tomando partido de nadie</i>	52
Mediando ao reafirmar objetivos comuns	<i>Mediando al reafirmar objetivos comunes</i>	52
Evitando deixar que as pessoas irritem você	<i>Evitando que las personas le/te irriten</i>	53
Treinando	Practicando	53
Palavras de reforço positivo	<i>Palabras de refuerzo positivo</i>	53
Dizendo os resultados esperados	<i>Diciendo los resultados esperados</i>	53
Informando procedimentos	<i>Informando procedimientos</i>	53
Informando a duração	<i>Informando la duración</i>	54
Informando o orçamento	<i>Informando el presupuesto</i>	54
Informando os fatores preocupantes	<i>Informando los factores preocupantes</i>	54
Dando exemplos	<i>Dando ejemplos</i>	54
Lidando com atrasos	<i>Lidiando con atraso</i>	54
Pedindo desculpas	<i>Pidiendo disculpas</i>	55
Atualização	Actualización	55
Pondo uma pessoa em dia	<i>Poniendo al día a una persona</i>	55
Pedindo uma atualização	<i>Pidiendo una actualización</i>	55
Negociação	Negociación	57
Estabelecendo vínculos	<i>Estableciendo vínculos</i>	58
Induzindo a outra parte a informar suas intenções primeiro	<i>Induciendo a la otra parte a informar sus intenciones primero</i>	59
Explorando as necessidades do cliente	<i>Explotando las necesidades del cliente</i>	59
Resistindo à primeira oferta	<i>Resistiendo a la primera oferta</i>	59
“O Recuo”: Reações que vão dar novo rumo às negociações	<i>“El Retroceso”: Reacciones que darán un nuevo rumbo a las negociaciones</i>	60
Definindo os limites da negociação	<i>Estableciendo los límites de la negociación</i>	60
Justificando o objeto	<i>Justificando el objeto</i>	60
Determinando questões primárias e secundárias	<i>Determinando cuestiones primarias y secundarias</i>	61
Estabelecendo limites para a negociação	<i>Estableciendo límites para la negociación</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 encurralado
 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>Poniendo las cartas en la mesa</i>	62
<i>Persuadiendo con hechos concretos</i>	62
<i>Siendo un oyente participativo</i>	62
<i>Usando preguntas para estimular el diálogo</i>	63
<i>Verificando si está(s) siendo comprendido</i>	63
<i>Pidiendo esclarecimiento</i>	63
<i>Decodificando el mensaje</i>	64
<i>Interrumpiendo con pulidez</i>	64
<i>Esclareciendo sobre intereses</i>	64
<i>Poniéndose en el lugar de la otra parte</i>	65
<i>Reconociendo emociones</i>	65
<i>Mostrando flexibilidad al pedir consejos</i>	66
<i>Haciendo una lluvia de ideas</i>	66
<i>Investigando preferencias</i>	66
<i>La “hora del lamento” ¿Por qué no está(s) dispuesto a aceptar los términos de la otra parte?</i>	67
<i>“La presión”: usando el poder de la competencia</i>	67
<i>Ofreciendo alternativas</i>	68
<i>Evitando comprometerse</i>	68
<i>Negociando en busca de acuerdo</i>	68
<i>Haciendo concesiones</i>	69
<i>“La carnada”: Consiguiendo lo que quiere(s)</i>	69
<i>Buscando un acuerdo</i>	69
<i>Obteniendo un descuento</i>	70
<i>Proponiendo opciones creativas cuando se/te sienta(s) acorralado</i>	70
<i>Interrumpiendo las negociaciones</i>	70
<i>Diciendo no sin interrumpir las negociaciones</i>	71
<i>Forzando un cierre.</i>	72
<i>Llegando a un consenso</i>	72
<i>Resolviendo pendencias</i>	72
<i>Reafirmando conclusiones</i>	73
<i>La firma</i>	73
<i>El cierre.</i>	73

Negociando uma ideia	Negociando una idea	74
Vendendo a ideia	<i>Vendiendo la idea</i>	74
Compreendendo a ideia	<i>Comprendiendo la idea</i>	74
“Comprando” a ideia	<i>“Comprando” la idea</i>	74
Expressando reservas sobre uma ideia	<i>Expresando reservas sobre una idea</i>	74
Finanças e Negócios Bancários	Finanzas y negocios	75
Falando de números	<i>Hablando de números</i>	75
Falando de moedas	<i>Hablando de monedas</i>	77
No banco – falas comuns	<i>En el banco – dichos comunes</i>	78
Falando de negócios bancários – o cliente	<i>Hablando de negocios bancarios – el cliente</i>	79
Falando de contabilidade	<i>Hablando de contabilidad</i>	79
Importação e exportação	<i>Importación y exportación</i>	80
Preços	<i>Precios</i>	81
O mercado de ações	<i>El mercado de acciones</i>	82
Marketing	Marketing	83
O ciclo de vida do produto	El ciclo de vida del producto	83
Introdução	<i>Introducción</i>	83
Crescimento	<i>Crecimiento</i>	84
Maturidade	<i>Madurez</i>	84
Declínio	<i>Declínio</i>	84
Falando de oportunidades	<i>Hablando de oportunidades</i>	85
Mix de marketing/estratégias	<i>Mix de marketing/estrategias</i>	85
Relatando os resultados da pesquisa de mercado	<i>Relatando los resultados de la encuesta de mercado</i>	87
Falando do perfil populacional – mercados consumidores	<i>Hablando del perfil poblacional – mercados consumidores</i>	88
Falando do perfil – negócios entre empresas	<i>Hablando del perfil – negocios entre empresas</i>	89
Falando do perfil psicológico do público-alvo	<i>Hablando del perfil psicológico del público a alcanzar</i>	90
Levantando objeções/dúvidas	<i>Levantando objeciones/dudas</i>	91
Falando de preços	<i>Hablando de precios</i>	91
Falando da publicidade/anúncios	<i>Hablando de publicidad/anuncios</i>	92
Falando dos pontos de venda	<i>Hablando de los puntos de venta</i>	93
Fazendo previsões	<i>Haciendo previsiones</i>	93
Diversificação	<i>Diversificación</i>	94

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

Publicidad – El Lenguaje de los Anuncios 95

Empezando con una pregunta 95
Empezando con una afirmación 96
Empezando con un desafío 98
Transiciones en el texto publicitario 99
Expresiones llamativas 100
Persuadiendo al cliente 101
Garantías 103
Realizando la imagen de su compañía 103
Derribe la competencia 104
Agradando al cliente 105
Pidiendo contribuciones 106

Reuniones 109

Apertura 109
Disculpándose por la ausencia de alguien 110
Atrasados 110
Justificando la reunión 110
Discutiendo la agenda 111
Concordando 111
Discordando 112
Pidiendo esclarecimientos 112
Cerciorándose de haber entendido 112
Continuando a partir de los argumentos de otra persona 113
Volviendo atrás en la discusión 113
Yendo adelante con la discusión 114
Manteniendo el foco 114
Prendiendo la atención de los otros participantes 115
Cuando otros hablan al mismo tiempo que tú 115
Recuperándose tras una interrupción 115
Cuando nadie habla/está hablando 116
Interrumpiendo 116
Evitando interrupciones 117
Haciendo una sugerencia 117

Emitindo opiniões sobre comentários/sugestões	
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	

<i>Emitiendo opiniones sobre comentarios/sugerencias</i>	117
<i>Consiguiendo apoyo</i>	118
<i>Hablando del andamiento del trabajo</i>	119
<i>Citando ejemplos/manteniendo argumentos</i>	119
<i>Material impreso para distribuir</i>	119
<i>Concluyendo</i>	120
<i>Concertando reuniones individuales</i>	120
<i>Una reunión formal</i>	121
<i>La próxima reunión: Cuándo y dónde</i>	122

Presentaciones 123

<i>Presentando al conferencista</i>	123
<i>Presentándose</i>	124
<i>Agradeciendo a los patrocinadores/organizadores</i>	124
<i>Relacionándose con el público</i>	125
<i>Organizando la presentación</i>	125
<i>Anécdotas</i>	126
<i>Chistes/bromas</i>	126
<i>Reencaminando el asunto de la conferencia</i>	126
<i>Reiterando</i>	127
<i>Cuando cometes un error</i>	127
<i>Cuando las cosas no funcionan</i>	127
<i>Hablando sobre gráficos y tablas</i>	128
<i>Contestando preguntas difíciles</i>	128
<i>Concluyendo</i>	129

La Entrevista de Trabajo 131

<i>Preguntas y comentarios del entrevistador (general)</i>	131
<i>Puntos fuertes</i>	133
<i>Puntos débiles</i>	134
<i>Educación</i>	135
<i>Desempeño profesional</i>	135
<i>Preferencias/compatibilidad con el empleo</i>	136

Motivação e empenho
 Traços e características particulares
 Habilidades interpessoais/
 compatibilidade de culturas
 Filosofia de trabalho
 Estilo de gerenciamento
 Criatividade
 Assumindo riscos
 Realizações
 Objetivos na carreira
 Interesses pessoais
 Estudantes e recém-formados
 Mudanças de carreira
 Retornando ao mercado de trabalho
 Candidato: falando sobre sua
 experiência profissional/formação
 acadêmica
 Perguntas e comentários do
 entrevistado

Ao Telefone

Expressões básicas para secretárias
 com pouco espanhol
 Fazendo chamadas
 Quando a pessoa não está
 Identificando-se
 Vencendo obstáculos
 Deixando uma mensagem
 Deixando mensagens de voz
 Expressando atenção
 à fala da outra pessoa
 Transferindo/encaminhando chamadas
 Lidando com clientes insatisfeitos
 Conferindo se você foi compreendido
 Conferindo dados
 Pedindo para a pessoa falar mais devagar
 Tentando se lembrar de onde
 você conhece alguém
 Indicando o seu desejo de terminar
 uma ligação
 Maneiras rápidas de desligar

Motivación y empeño 138
Rasgos y características particulares 139
Habilidades interpersonales/
 compatibilidad de culturas 139
Filosofía de trabajo 141
Estilo de gerenciamiento 141
Creatividad 142
Asumiendo riesgos 143
Realizaciones 143
Objetivos en la carrera 144
Intereses personales 144
Estudiantes y recién graduados 144
Cambios de carrera 145
Volviendo al mercado de trabajo 145
Candidato: hablando sobre su
 experiencia profesional/
 formación académica 146
Preguntas y comentarios del
 entrevistado 147

Al Teléfono 149

Expresiones básicas para secretarias
 con poco español 150
Haciendo llamadas 150
Cuando la persona no está 151
Identificándose 152
Venciendo obstáculos 152
Dejando un mensaje 152
Dejando mensajes de voz 153
Prestando atención a lo que
 dice la otra persona 154
Transfiriendo/encaminando llamadas 154
Lidiando con clientes insatisfechos 154
Verificando si fue comprendido 155
Verificando datos 155
Pidiendo para que hable más despacio 155
Intentando recordar de dónde
 conoce(s) a alguien 156
Expresando su deseo de terminar
 una llamada 156
Maneras rápidas de colgar 157

Quando você não está compreendendo	<i>Cuando no está(s) entendiendo</i>	157
Gravações padronizadas	<i>Grabaciones padronizadas</i>	157
Marcando um horário	Concertando una cita	159
A telefonista/recepção	<i>La operadora/recepcionista</i>	159
Quem marca um horário	<i>Quien concerta una cita</i>	159
A Viagem de Negócios	El Viaje de Negocios	161
Alugando um carro	<i>Alquilando un coche</i>	161
Cliente	<i>Cliente</i>	162
Atendente	<i>Atendiente</i>	162
Em um restaurante – cliente	<i>En un restaurante – cliente</i>	162
Em um restaurante – atendente	<i>En un restaurante – atendiente</i>	164
Na casa de alguém	<i>En la casa de alguien</i>	165
Compras	<i>Compras</i>	165
Cliente	<i>Cliente</i>	166
Atendente	<i>Atendiente</i>	166
Falando sobre compras	<i>Hablando sobre compras</i>	167
Falando sobre uma viagem	<i>Hablando sobre un viaje</i>	167
Antes	Antes	168
O viajante	<i>El viajero</i>	168
Conversando com o viajante	<i>Conversando con el viajero</i>	168
Durante a viagem	Durante el viaje	169
O viajante	<i>El viajero</i>	169
Conversando com o viajante	<i>Conversando con el viajero</i>	169
Depois da viagem	Después del viaje	169
As perguntas	<i>Las preguntas</i>	169
As respostas	<i>Las respuestas</i>	170
Hotel	Hotel	171
Hospedagem	<i>Acomodación</i>	171
Hóspede	<i>Huésped</i>	171
Recepção	<i>Recepción</i>	172

Família hospedeira	<i>Familia hospedera</i>	173
Ligando do exterior	<i>Llamando del exterior</i>	173
Táxis	<i>Taxis</i>	174
Vendas	Ventas	175
Primeiro contato	<i>Primer contacto</i>	175
Procurando um contato	<i>Buscando un contacto</i>	176
Falando sobre características de produtos e serviços	<i>Hablando sobre características de productos y servicios</i>	176
Promessas e garantias	<i>Promesas y garantías</i>	176
Criando empatia com o cliente	<i>Creando empatía con el cliente</i>	177
Respondendo a uma pergunta com outra pergunta	<i>Respondiendo una pregunta con otra pregunta</i>	177
Respondendo a objeções	<i>Respondiendo a objeciones</i>	178
Evitando um “não”	<i>Evitando un “no”</i>	179
Perguntas que favorecem um “sim”	<i>Preguntas que favorecen un “sí”</i>	179
Fazendo referência ao preço	<i>Haciendo referencia al costo</i>	179
Formas de pagamento	<i>Formas de pago</i>	179
Testemunhos	<i>Testigos/testimonios</i>	180
Encaminhando o fechamento do negócio	<i>Encaminándose al cierre del negocio</i>	180
Fazendo uma venda adicional	<i>Haciendo una venta adicional</i>	181
Serviço pós-venda	<i>Servicio de posventa</i>	182
Falando de Generalidades	Hablando de Generalidades	183
Biografia	Biografía	183
Falando sobre a família	Hablando sobre la familia	185
Como falar sobre sua família	<i>Cómo hablar sobre su familia</i>	185
Atitudes sobre a família	<i>Actitudes sobre la familia</i>	186
Como perguntar sobre a família de alguém	<i>Cómo preguntar sobre la familia de alguien</i>	187
Brincando	<i>Bromeando</i>	187
Falando sério	<i>Hablando en serio</i>	187

Coisas que se falam quando as pessoas se encontram	Cosas que se dicen cuando las personas se encuentran	187
Saudações e apresentações	<i>Saludos y presentaciones</i>	187
Reencontrando	<i>Reencontrando</i>	188
Perguntas pessoais	<i>Preguntas personales</i>	189
Como fazer uma pergunta pessoal sem ofender	<i>Cómo hacer una pregunta personal sin ofender</i>	189
Combinando um lugar	<i>Decidiendo dónde reunirse</i>	189
Convites	Invitaciones	190
Convidando	<i>Invitando</i>	190
Aceitando	<i>Aceptando</i>	190
Recusando	<i>Rehusando/rechazando</i>	191
Dirigindo	Conduciendo	191
Falando com passageiros no seu carro	<i>Hablando con pasajeros en su coche</i>	191
Falando sobre manobras	<i>Hablando sobre maniobras</i>	192
Brigando para pagar a conta	Peleando para pagar la cuenta	193
Elogios	Elogios	193
Elogiando a casa de alguém	<i>Elogiando la casa de alguien</i>	193
Elogiando a aparência de alguém	<i>Elogiando la apariencia de alguien</i>	194
Elogiando o português ou outra língua de alguém	<i>Elogiando el portugués u otro idioma de alguien</i>	194
Elogiando o trabalho de alguém	<i>Elogiando el trabajo de alguien</i>	194
Elogiando a si mesmo	<i>Elogiándose a sí mismo</i>	195
Recebendo um elogio	<i>Recibiendo un elogio</i>	195
Mostrando sinceridade	<i>Mostrando sinceridad</i>	195
Em uma festa ou reunião	En una fiesta o reunión	195
Começando uma conversa	<i>Empezando una conversación</i>	195
Durante a conversa	<i>Durante la conversación</i>	196
Terminando uma conversa	<i>Terminando una conversación</i>	197
Falando com clientes estrangeiros	<i>Hablando con clientes extranjeros</i>	197
Parabenizando	<i>Felicitando</i>	198
Como dizer um endereço de e-mail em espanhol	<i>Cómo decir una dirección de e-mail en español</i>	199
Falando do seu trabalho	<i>Hablando de su trabajo</i>	199
Fazendo perguntas sobre o trabalho de alguém	<i>Haciendo preguntas sobre el trabajo de alguien</i>	200

Descrevendo o estado da sua empresa
Ruim
Destacando pontos positivos de sua
empresa/companhia
Networking

Agendando um horário para encontrar-se com um colega

Propondo um horário ou lugar
Dizendo que não pode
Aceitando
Cancelando
Falando do seu espanhol e de
outros idiomas

Características para Tudo

Elogiando
Expressando proporção/qualidade/
quantidade
Expressando conforto
Expressando integralidade/
detalhamento
Realçando
Fácil
Provocando emoções
Indicando experiência
Além do esperado
Expressando honestidade/integridade
Expressando melhoramento
O que é indispensável
Que fornece informações
Expressando contemporaneidade
e avanços
Expressando confiabilidade e
durabilidade
Gerando expectativa de bons
resultados
Expressando superioridade
Expressando o oportuno

Describiendo el estado de su empresa 200
Mal 200
*Destacando puntos positivos de su
empresa/compañía 201*
Networking 202

Agendando un horario para encontrarse con un colega 202

Proponiendo un horario o lugar 202
Diciendo que no puede/puedes 202
Aceptando 203
Cancelando 203
*Hablando de su español y de
otros idiomas 203*

Características para Todo 205

Elogiando 205
*Expresando proporción/calidad/
cantidad 206*
Expresando confort 208
*Expresando integralidad/
detallamiento 209*
Realzando 212
Fácil 213
Provocando emociones 214
Indicando experiencia 215
Más allá de lo esperado 217
Expresando honestidad/integridad 218
Expresando mejoras 218
Lo que es indispensable 220
Que da informaciones 220
*Expresando contemporaneidad
y avances 221*
*Expresando confiabilidad y
durabilidad 223*
*Creando expectativas de buenos
resultados 225*
Expresando superioridad 226
Expresando lo oportuno 227

Palavras Essenciais em um Negócio**Palabras Esenciales en un Negocio 229****Departamentos e Funções em uma Empresa**Departamentos
Funções**Departamentos y Funciones en una Empresa 237***Departamentos 237*
*Funciones/Posiciones 238***Como Falar os Números****Cómo Decir los Números 243****Incoterms****Incotérminos 247****Conversão de Medidas**Comprimento
Líquidos
Superfície
Peso
Volume**Conversión de Medidas 251***Largo 251*
Líquidos 251
Superficie 252
Peso 252
Volumen 252

Introducción

Tenemos un enorme placer en presentar el más nuevo lanzamiento de la serie *Como dizer tudo*, o *Como dizer tudo em espanhol nos negócios*. Como los otros libros de la serie, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* ofrece al aprendiz de español aquello que las personas comúnmente necesitan decir tanto en español como en portugués, organizadas en varios tópicos y situaciones útiles. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* va aún más allá, dando al aprendiz muchas expresiones específicas en el área de negocios y en tópicos relacionados a negocios. El guía permite que usted ensaye y planee lo que va a decir al hacer presentaciones de ventas, negociar contratos, hacer llamadas de negocios o simplemente al viajar a negocios – para mencionar apenas algunas situaciones.

El principio básico de *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* está en el hecho de que adultos que necesitan usar el español para negocios tienen pensamientos e ideas complejas que ellos ya expresan efectivamente en sus propios ambientes de negocios – ellos simplemente no saben cómo expresar todos esos pensamientos en español. Teniendo apenas un conocimiento bastante rudimentario del español, ahora ellos pueden hacer eso. Todo lo que un usuario de español va a necesitar hacer ahora con *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* es saber qué decir en portugués y entonces descubrir cómo decir eso en español a través de millares de expresiones fáciles de localizar, organizadas en cientos de situaciones.

Un gran número de situaciones

Como dizer tudo em espanhol nos negócios está dividido en dieciocho secciones: *Comunicación en las empresas*, *Negociación*, *Finanzas y negocios*, *Marketing*, *Publicidad*, *Reuniones*, *Presentaciones*, *La entrevista de trabajo*, *Al teléfono*, *El viaje de negocios*, *Ventas*, *Hablando*

de generalidades, Características para todo, Palabras esenciales en un negocio, Departamento y funciones en una empresa, Cómo decir los números, Incotérminos y Conversión de medidas. Dentro de esas secciones el usuario del libro encontrará cientos de importantes expresiones para negocios. Las situaciones, sin embargo, no son dirigidas a diferentes usuarios. Al contrario, sería prácticamente imposible para la persona que necesita de la sección Negociación nunca usar *Presentaciones*, por ejemplo.

Colmado de informaciones y consejos sobre el idioma

El idioma es más que palabras. Ella también es cultura, costumbres y visión. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* lleva ese hecho en cuenta y ofrece consejos culturales y lingüísticos siempre que necesario.

El lector también encontrará una serie de informaciones estrictamente prácticas sobre gramática, vocabulario y pronunciación. Esas informaciones, que siempre se refieren a la palabra o expresión subrayada anteriormente, son el resultado de los muchos años de experiencia de los autores con aprendices brasileños de español. En la forma de notas o explicaciones, los errores que suelen hacer son extensamente corregidos aquí. Llevando en consideración el conocimiento nativo del portugués brasileño que los lectores tienen, todas las áreas que típicamente presentan dificultades son abordadas en profusión, volviendo la atención del lector para lo que él realmente necesita saber y atentar.

Aunque cada información aparezca apenas una vez, es altamente recomendable que el lector las revea de tiempos en tiempos, para asegurarse de que la información que contiene se vuelva en conocimiento práctico para auxiliarlo en el perfeccionamiento de su desempeño general en el idioma.

¿Para quién es este libro?

Lejos de estar indicado apenas para ejecutivos *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* fue elaborado para personas que necesitan del español en **ambientes profesionales**. Si usted necesita del español para participar de reuniones, ir a conferencias, viajar a negocios, negociar acuerdos, discutir contratos, contratar personal, ir a entrevistas de colocación, planear campañas publicitarias, hacer llamadas internacionales o apenas para cualquier situación relacionada a negocios, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* tiene el lenguaje que usted necesita.

¿Este libro es para mi nivel?

Recuerde que el idioma no conoce niveles. Que los cursos de idiomas en general olvidan es que, de un punto de vista gramatical, alumnos iniciantes pueden no sentirse confortables al aprender locuciones “avanzadas”, son adultos con pensamientos adultos y con una necesidad de expresar esos pensamientos. Lo que de hecho vuelve un curso difícil no es necesariamente el vocabulario, pero las *estructuras gramaticales*. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* evita este problema al tener como foco principal el significado y la comunicación.

No existen niveles en este libro porque el idioma no tiene “niveles”. No existen niveles en este libro porque si usted sabe lo que quiere decir en portugués, entonces usted sabrá cómo decir eso en español, la gramática de lo que está diciendo es meramente un hecho del idioma. El lector debe realmente preocuparse por el significado. Esto no significa decir que la gramática no es importante: de la misma forma que un coche tiene un motor y una suspensión, el idioma tiene una gramática y reglas. Pero no es necesario conocer el funcionamiento del motor y de la suspensión para conducir un coche.

Apenas las situaciones más útiles

Aunque el mundo de los negocios sea realmente vasto, incluyendo más situaciones que las abordadas en este libro, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* intenta ofrecer aquello de más importante para el aprendiz y el usuario del español de negocios hoy día. A través de una amplia investigación y usando su gran experiencia en el área de enseñanza, los autores consiguieron organizar un vasto abanico de situaciones de negocios que son necesarias para profesionales de casi todos los campos.

Una compañía perfecta para cursos de español / diccionarios

Como dizer tudo em espanhol nos negócios no es un curso en sí, pero una herramienta que le suministra aquello que un diccionario de español de negocios o un curso de español en el área no podrían ofrecer. Un diccionario, al final de cuentas, sólo va a ayudar cuando usted necesita hallar una determinada palabra. Un curso de idiomas ayuda cuando usted necesita practicar y aprender reglas y mejorar su español en general. Un profesor, aún cuando sea un profesor particular, no conseguiría acompañar sus necesidades lingüísticas específicas de la misma forma que *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* acompaña. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* le dará el empujón que necesita para hallar no apenas “la palabra” que está buscando, pero la expresión exacta que usted quiere para usar tanto en su clase de español para negocios en como al querer mejorar su español para negocios fuera de la sala de clase.

Español internacional

Como dizer tudo em espanhol nos negócios fue desarrollado de modo que al incluir un lenguaje que pudiese ser usada en todo el mundo. El español escogido como modelo fue el normativo, con una inclinación bastante internacional. En otras palabras, lo que el usuario del libro diga nunca parecerá raro y él no será malentendido al usar esas expresiones, no importando el lugar del mundo donde él esté. En algunos casos donde los autores creyeron que podría haber confusión, la diferencia está marcada por EN(Español Normativo) y EI (Español Iberoamericano).

Tenga la seguridad de que usted está diciendo algo correcto

No apenas las expresiones del libro serán aceptables doquiera que sean usadas, como también serán aceptables con quienquiera. Los autores fueron cuidadosos al seleccionar apenas expresiones de la variedad padrón del idioma – nada muy cargado de jerigonzas. El lenguaje coloquial fue incluido solamente donde es extremadamente común y útil.

¿Cómo uso este libro?

Como dizer tudo em espanhol nos negócios es un libro para investigación y entrenamiento del uso del idioma. O sea, fue desarrollado para ser utilizado caso a caso, a lo largo de los años, siempre que el usuario quiera hallar una expresión en español, pero, quizá más importante que eso, el libro fue desarrollado como una especie de guía. En otras palabras, si el lector sabe que necesita recibir llamadas telefónicas del exterior con frecuencia, puede prepararse leyendo “Al Teléfono”. El usuario puede entonces disponerse y sentirse más listo y sonar más natural cuando esté en esa situación. En términos de formalidad e informalidad, el propio título de la sección indicará dónde está la expresión.

Equivalentes – y no traducciones

Aunque haya millares de situaciones posibles en cualquier lengua, los autores de este libro usaron su experiencia en el campo del entrenamiento lingüístico para enfocar apenas las situaciones lingüísticas más usadas y útiles, buscando evitar sentimientos de exceso y artificialidad delante de una expresión.

Todas las expresiones en este libro son comunes y, lo que es mejor, las expresiones en español a la derecha de la página son equivalentes – y no meras “traducciones” – de las expresiones en portugués en el lado izquierdo de la página. Cuando el lector ve que la expresión en español “parece” diferente de la expresión en portugués, es porque una traducción exacta, del tipo palabra por palabra, no existe o quizá suene raro en español.

Al usar el libro, se puede tener la confianza de que se está diciendo algo ampliamente aceptado e inteligible en español.

Esperamos que usted tenga mucho éxito al usar este libro en sus iniciativas profesionales y en los negocios.

Introdução

Temos um enorme prazer em apresentar o mais novo lançamento da série *Como dizer tudo*, o *Como dizer tudo em espanhol nos negócios*. Como os outros livros da série, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* oferece ao aprendiz de espanhol aquilo que as pessoas usualmente precisam dizer tanto em espanhol quanto em português, organizadas em vários tópicos e situações úteis. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* vai ainda mais além, dando ao aprendiz muitas expressões específicas na área de negócios e em tópicos relacionados a negócios. O guia permite que você ensaie e planeje o que dizer ao fazer apresentações de vendas, negociar contratos, fazer telefonemas de negócios ou simplesmente viajar a negócios – para mencionar apenas algumas situações.

O princípio básico de *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* está no fato de que adultos que precisam usar o espanhol para negócios têm pensamentos e ideias complexas que já expressam efetivamente nos seus próprios ambientes de negócios – eles simplesmente não sabem como expressar todos esses pensamentos em espanhol. Tendo apenas um conhecimento bastante rudimentar do espanhol, agora eles podem fazer isso. Tudo que um usuário de espanhol vai precisar fazer agora, com *Como dizer tudo em espanhol nos negócios*, é saber o que dizer em português e então descobrir como dizer isso em espanhol através de milhares de expressões fáceis de localizar, organizadas em centenas de situações.

Um grande número de situações

Como dizer tudo em espanhol nos negócios é dividido em dezoito seções: *Comunicação nas empresas, Negociação, Finanças e negócios bancários, Marketing, Publicidade, Reuniões, Apresentações, A entrevista de trabalho, Ao telefone, A viagem de negócios, Vendas, Falando*

de generalidades, Características para tudo, Palavras Essenciais em um negócio, Departamentos e funções em uma empresa, Como falar os números, Incoterms e Conversão de medidas. Dentro dessas seções o usuário do livro vai achar centenas de importantes expressões para negócios. As situações, no entanto, não são direcionadas a diferentes usuários. Ao contrário, seria praticamente impossível para a pessoa que precisa da seção *Negociação* nunca usar *Apresentações*, por exemplo.

Repleto de dicas e conselhos sobre a língua

A língua é mais que palavras. Ela também é cultura, costumes e visão. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* leva esse fato em conta e oferece conselhos culturais e linguísticos sempre que necessário.

O leitor também encontrará uma série de dicas estritamente práticas sobre gramática, vocabulário e pronúncia. Essas dicas, que sempre se referem à palavra ou expressão sublinhada anteriormente, são o resultado dos muitos anos de experiência dos autores com aprendizes brasileiros de espanhol. Na forma de lembretes ou explicações, os erros que costumam fazer são extensamente corrigidos aqui. Levando em consideração o conhecimento nativo de português brasileiro que os leitores têm, todas as áreas que tipicamente apresentam dificuldades são abordadas em profusão, voltando a atenção do leitor para o que ele realmente precisa saber e atentar.

Embora cada dica apareça apenas uma vez, é altamente recomendável que o leitor as reveja de tempos em tempos, para assegurar-se de que a informação que contém se torne conhecimento prático para auxiliá-lo no aperfeiçoamento de seu desempenho geral na língua.

Para quem é este livro?

Longe de ser indicado apenas para executivos, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* foi feito para pessoas que precisam do espanhol em *ambientes profissionais*. Se você precisa do espanhol para participar de reuniões, ir a conferências, viajar a negócios, negociar acordos, discutir contratos, contratar pessoal, ir a entrevistas de emprego, planejar campanhas publicitárias, fazer telefonemas internacionais ou apenas para qualquer situação relacionada a negócios, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* tem a linguagem que você precisa.

Este livro é para o meu nível?

Lembre-se de que a língua não conhece níveis. O que os cursos de línguas em geral esquecem é que, de um ponto de vista gramatical, alunos iniciantes podem não se sentir confortáveis ao aprender locuções “avançadas”, eles são adultos com pensamentos adultos e com uma necessidade de expressar esses pensamentos. O que de fato torna um curso difícil não é necessariamente o vocabulário, mas as *estruturas gramaticais*. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* evita este problema ao ter como foco principal o significado e a comunicação. Não existem níveis neste livro porque a língua não tem “níveis”. Não existem níveis neste livro porque se você sabe o que você quer dizer em português, então você saberá como

dizer isso em espanhol – a gramática do que está dizendo é meramente um fato da língua. O leitor deve mesmo se preocupar com o significado. Isto não significa dizer que a gramática não é importante: da mesma forma que um carro tem um motor e uma suspensão, a língua tem uma gramática e regras. Mas não é necessário conhecer o funcionamento do motor e da suspensão para dirigir um carro.

Apenas as situações mais úteis

Ainda que o mundo dos negócios seja realmente vasto, incluindo mais situações do que as abordadas neste livro, *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* tenta oferecer aquilo que é mais importante para o aprendiz e o usuário do espanhol de negócios hoje em dia. Através de uma ampla pesquisa e usando a sua grande experiência na área de ensino, os autores conseguiram organizar um vasto leque de situações de negócios que são necessárias para profissionais de quase todos os campos.

Uma companhia perfeita para cursos de espanhol/dicionários

Como dizer tudo em espanhol nos negócios não é um curso em si, mas uma ferramenta que lhe fornece aquilo que um dicionário de espanhol de negócios ou um curso de espanhol na área não poderiam oferecer. Um dicionário, afinal de contas, só vai ajudar quando você precisa achar uma determinada palavra. Um curso de línguas ajuda quando você precisa praticar e aprender regras e melhorar o seu espanhol em geral. Um professor, mesmo que seja um professor particular, não conseguiria acompanhar as suas necessidades linguísticas específicas da mesma forma que *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* acompanha. *Como dizer tudo em espanhol nos negócios* vai lhe dar o empurrão que você precisa para achar não apenas “a palavra” que você está procurando, mas a expressão exata que você quer para usar tanto na sua aula de espanhol para negócios quanto ao querer melhorar o seu espanhol para negócios fora da sala de aula.

Tenha a certeza de que você está dizendo algo correto

Não apenas as expressões do livro serão aceitáveis onde quer que sejam usadas, como também serão aceitáveis com qualquer pessoa. Os autores foram cuidadosos ao selecionar apenas expressões da variedade padrão da língua – nada muito carregado de gírias. A linguagem coloquial foi incluída somente onde é extremamente comum e útil.

Como eu uso este livro?

Como dizer tudo em espanhol nos negócios é um livro para pesquisa e treino do uso da língua. Ou seja, ele foi desenvolvido para ser utilizado caso a caso, ao longo dos anos, sempre que o usuário quiser achar uma expressão em espanhol, mas, talvez mais importante que isso, o livro foi desenvolvido como uma espécie de roteiro. Em outras palavras, se o leitor sabe que precisa receber telefonemas do exterior com frequência, pode se preparar lendo “Ao

Telefone”. O usuário pode então se preparar e se sentir mais pronto e soar mais natural quando estiver nessa situação. Em termos de formalidade e informalidade, o próprio título da seção indicará onde a expressão está.

Equivalentes – e não traduções

Embora haja milhares de situações possíveis em qualquer língua, os autores usaram a sua experiência no campo do treinamento linguístico para enfocar apenas as situações linguísticas mais usadas e úteis, buscando evitar sentimentos de excesso e artificialidade diante de uma expressão.

Todas as expressões neste livro são comuns e, o que é melhor, as expressões em espanhol à direita da página são equivalentes – e não meras “traduções” – das expressões em português no lado esquerdo da página. Quando o leitor vê que a expressão em espanhol “parece” diferente da expressão em português, é porque uma tradução exata, do tipo palavra por palavra, não existe ou talvez soe estranha em espanhol.

Ao usar o livro, pode-se ter a confiança de que se está dizendo algo amplamente aceito e inteligível em espanhol.

Esperamos que você tenha muito sucesso ao usar este livro em seus empreendimentos profissionais e nos negócios.