

# Guía de la oficina

**Guia de Espanhol para secretárias**

## **Apresentação**

Seja bem-vinda (o) ao "guía de la oficina". Este guia está destinado a todos os profissionais que exercem a função de secretária(o) ou que trabalham com o atendimento ao público.

Com este e-book(livro eletrônico) você conhecerá algumas dicas de como tratar um cliente que fala o idioma Espanhol e frases básicas que um profissional desta área fala diariamente exercendo a sua função.

Este é o segundo e-book desenvolvido por EspanholGratis.NET, para auxiliar os seus alunos que estão estudando o idioma e também aos professores que estão a busca de um material diferenciado para complementar as suas aulas.

## **Índice do livro**

Índice .....	2
Linguagem formal e tratamentos formais.....	3
Quando usar "señor(a)" e "don(a)" .....	3
Como atender uma pessoa (cliente) e perguntar o que ela (ele) deseja.....	4
Como responder a pergunta da(o) pessoa (cliente).....	5
Convidar uma pessoa (cliente) para sentar e oferecer algo para ela (ele)..	6
Como atender uma ligação telefônica.....	7
Como responder as perguntas mais comuns numa ligação telefônica.....	8
As respostas mais comuns numa ligação telefônica.....	8

## **Guia de Espanhol para secretárias** **Um livro com as situações mais típicas de um escritório.**



### **1) - Linguagem formal e tratamentos formais**

Sabemos que a profissão de secretária exige muito respeito em seu ambiente de trabalho. As secretárias não podem tratar os clientes, o(s) chefe(s) e nem mesmo os seus colegas de trabalho de forma informal. Em Espanhol esta regra também é válida e é muito exigida principalmente na Espanha.

Em Espanhol para expressar tratamentos formais sempre são usados os verbos conjugados na terceira pessoa, USTED (singular) e USTEDES no plural. A tradução de "usted" é "você" mas também pode significar "senhor ou senhora" dependendo do contexto.

Veja um exemplo de seu uso:

¿**Es usted** el nuevo director del departamento de ventas?

O senhor (Você) é o novo diretor do departamento de vendas?

¿**(A usted)** Le apetece un vaso de agua?

O(A) senhor(a) gostaria de um copo d' água?

Em situações formais a tradução de "usted" sempre será "senhor ou senhora". Nas situações informais será "você" a tradução mais adequada.

#### **Lição de casa**

**Se você deseja aprender mais sobre os pronomes pessoais e como conjugar os verbos em presente de indicativo, você poderá acessar as aulas online:**

[http://www.espanholgratis.net/pronombre\\_personales.htm](http://www.espanholgratis.net/pronombre_personales.htm)

<http://www.espanholgratis.net/licoes2/gramatica-presente-espanhol.htm>

### **2) - Quando usar "Señor(a)" e "Don (Doña)"**

Aprenda quando chamar de "señor(a)" uma pessoa. Veja os exemplos abaixo:

**Nome masculino:** Rafael Gómez.

**Nome feminino:** Elisa Gómez.

Se você quiser chamar a pessoa pelo primeiro nome, então seria assim:

Nome masculino **¡Buenos días, don Rafael!**

Nome feminino **¡Buenos días, doña Elisa!**

Agora se você quiser chamar a pessoa pelo último nome (sobrenome), o que é mais recomendado em ambientes formais, então ficaria assim:

Nome masculino **¡Buenos días, señor Gómez!**

Nome feminino. **¡Buenos días, señora Gómez!**

Como você deve ter notado o "señor" e "señora" só são utilizados juntos com o último nome (sobrenome) e jamais com o primeiro.

### Lição de casa

Se você deseja saber mais quando chamar uma pessoa de senhor(a) ou ver mais exemplos e explicações consulte a seguinte aula online;

[http://www.espanholgratis.net/apresentacao\\_em\\_espanhol.htm](http://www.espanholgratis.net/apresentacao_em_espanhol.htm)

Na seguinte parte do nosso guia será mostrado algumas das frases mais importantes para as secretárias, frases que são usadas diariamente num escritório independente da área de atuação da empresa.

### 3) - Como atender uma pessoa (cliente) e perguntar o que ela (ele) deseja



**¡Buenos días! Yo soy la secretaria del señor Gómez.**

Bom Dia! Eu sou a secretária do senhor Gómez.

**¿Cómo puedo ayudarlo(la)?**

Como posso ajudar o senhor(a)?

**¿Cómo puedo ayudarlos(las)?**

Como posso ajudar os(as) senhores(as)?

**¿Cómo puedo servirle(lo)?**

Como posso servi-lo?

**¿Cómo podemos servirle(lo)? (plural)**

Como podemos servi-lo?

**¿Con quién quiere hablar usted?**

Com quem o senhor quer falar?

**¿Qué puedo hacer por usted?**

O que posso fazer pelo senhor(a)?

**¿Qué podemos hacer por usted? (plural)**

O que podemos fazer pelo(a) senhor(a)?

**¿En qué puedo servirle?**

Em posso ajudá-lo?

**¿En qué podemos servirle? (plural).**

Em que podemos ajudá-lo?

**A la orden señor(a).**

A sua ordem senhor(a).

### **Lição de casa**

Se você deseja aprender mais frases úteis em diversas situações em Espanhol, você poderá consultar a seção de "Guia de viagem" do curso online.

[http://www.espanholgratis.net/guia\\_de\\_viagem.html](http://www.espanholgratis.net/guia_de_viagem.html)

## **4) - Como responder à pergunta da(o) pessoa (cliente)**

**El señor Gómez está ocupado.**

O senhor Gómez está ocupado.

**El señor Gómez está atendiendo una reunión.**

O senhor Gómez está em uma reunião.

**El señor Gómez no puede atenderle en este momento.**

O senhor Gómez não pode atendê-lo neste momento.

**El señor Gómez ya le(lo) atenderá.**

O senhor Gómez já vai atender o senhor(a).

**El señor Gómez ya le(lo) recibirá en su despacho.**

O senhor Gómez já vai receber o (a) senhor(a) em sua sala.

**¿Tiene usted una cita con el señor Gómez?**

O senhor(a) tem um encontro (reunião) com o senhor Gómez?

**¿Usted(Ud.) tiene una cita con él?**

O senhor(a) tem um encontro (horário) com ele?

**¿A qué hora tiene cita usted?**

Que hora o(a) senhor(a) tem um horário?

**Por favor, hable más despacio!**

Por favor, fale mais devagar!

**Lo siento. El señor Gómez ya se ha marchado.**

Desculpe. O senhor Gómez já foi embora.

**¿Puede (usted) venir mañana?**

O(A) senhor(a) poder vir amanhã?

**¿Quiere concertar una cita con el señor Gómez?**

O(A) senhor(a) quer agendar um encontro com o senhor Gómez?

**Ya le transfiero (conecto) con el departamento de ventas.**

Já vou transferir para o departamento de vendas.

**La agenda del señor Gómez está completa.**

A agenda do senhor Gómez está cheia.

**¿Quiere concertar una cita para el jueves?**

O(A) senhor(a) quer agendar um encontro para a quinta-feira?

## **5) - Convidar uma pessoa (cliente) para sentar e oferecer algo a ela(ele).**



**Siéntese, por favor.**

Sente-se, por favor.

**¿Le apetece algo?**

O(A) senhor(a) deseja alguma coisa?

**¿Le apetece una taza de café / té?**

O(A) senhor(a) aceita uma xícara de café / chá?

**¿Quiere un vaso de agua (mineral, helada, gasificada)?**

O(A) senhor(a) aceita (quer) um copo d' água (mineral, gelada, com gás)?

**¿Le gustaría leer una revista?**

O(A) senhor(a) gostaria de ler uma revista?

**¿Le gustaría echar un vistazo en nuestro catálogo?**

O(A) senhor(a) gostaria de dar uma olhada em nosso catálogo?

**¿Le gustaría probar unos de nuestros productos?**

O(A) senhor(a) gostaria provar um de nossos produtos?

**Quédese a gusto.**

Fique á vontade.

## 6) - Como atender ligações telefônicas



**Atendendo uma ligação telefônica em Espanhol.**

**¡Diga! ¡Dígame!**

Diga!

**¡Hola!**

Oi!

**¡Aló!**

Alô!

**¡Sí!**

Sim!

**Também pode ser:**

**¡Buenas Tardes! Oficina del señor Gómez. ¿En que puedo ayudarle(lo)(la)?**

Boa tarde! Escritório do senhor Gómez. Em que posso ajudá-lo(la)?



**¡Buenas tardes! Oficina del señor Gómez ¡A la orden!**

Buenas tardes! Escritório do senhor Gómez . A sua disposição!

### **Lição de casa**

Se você quer aprender mais sobre como fazer ligações telefônicas em Espanhol, você poderá consultar a aula 11 do nível avançado do curso online.

[http://www.espanholgratis.net/curso3/telefonar\\_ligar\\_em\\_espanhol.htm](http://www.espanholgratis.net/curso3/telefonar_ligar_em_espanhol.htm)

## **7) - Como responder as perguntas mais comuns numa ligação telefônica**

**¿Está el señor Gómez?**

O senhor Gómez está?

**Quisiera(Quiero) hablar con el departamento de ventas.**

Queria falar com o departamento de vendas.

**¿Es de la oficina del señor Gómez?**

É do escritório do senhor Gómez?

**¿Puedo dejarle un recado?**

Posso deixar um recado?

**¿Puedo dejarle un mensaje?**

Posso deixar uma mensagem?

**Quisiera (quiero) dejarle un recado.**

Queria deixar um recado.

**Por favor dígame que me llame.**

Por favor, diga a ele que me ligue.

## **8) - As respostas mais comuns numa ligação telefônica**

**¿De parte de quién?**

Quem quer falar com ele?



**Sí, está.**

Sim, está.

**No, está.**

Não, está.

**¡Ya se pone!**

Ele já atenderá!

**¡Ya le transfiero! ¡Ya le conecto!**

Já vou transferir!

**No está en la oficina.**

Não está no escritório.

**¿Quiere dejarle algún recado?**

O(A) senhor(a) quer deixar algum recado?

**¿Quiere dejarle algún mensaje?**

O(A) senhor(a) quer deixar alguma mensagem?

**Lo siento se ha equivocado de número.**

Desculpe, o(a) senhor(a) ligou para o número errado.

**Lo siento se ha marcado el número equivocado.**

Desculpe, o(a) senhor(a) discou o número errado.

**Voy a decirle el recado.**

Vou dizer o recado.

### **Lição de casa**

Se você desejar aprender mais sobre Espanhol para secretárias, você poderá acessar a aula online, onde você encontrará mais frases, abreviaturas úteis e diálogos sobre um típico dia a dia duma secretária.

[http://www.espanholgratis.net/curso3/espanhol\\_secretarias\\_descricao.htm](http://www.espanholgratis.net/curso3/espanhol_secretarias_descricao.htm)

### **Termos de uso e licença**

Você pode imprimir e distribuir este guia para seus amigos e alunos livremente desde que não faça nenhuma modificação neste guia.

Reprodução, republicação ou qualquer outra cópia do conteúdo deste guia para redistribuição gratuita ou venda continuam proibidos

Este é um material gratuito e não oferece nenhum tipo de garantia.

Futuras atualizações serão publicadas em  
[www.espanholgratis.net/download](http://www.espanholgratis.net/download)

**LICENSE: FREeware**

**Copyright © EspanholGratis.NET**

**Guía de la oficina – Version: 1.1 December 2011**

Este guia é uma produção de

**WWW.ESPAÑHOLGRATIS.NET**