

Why sorry is a difficult word



¿No sabes las diferencias entre cómo pedir disculpas en inglés por email o por teléfono?

¿Te cuesta utilizar las estructuras correctas o el registro correcto cuando contestas a una queja de un cliente en inglés?

En inglés se puede pedir disculpas de muchas maneras, pero hay diferencias sutiles de registro cuando contestas a una queja de un cliente en inglés **por email** o **por teléfono**.

Cuando contestas una queja **por email**, te aconsejo que uses un registro más formal y que seas siempre educado, claro y conciso.

Cuando contestas una queja **por teléfono** puedes ser un poco menos formal para transmitir una sensación de profesionalidad y cercanía al cliente. El buen trato siempre es bienvenido y en eso los españoles tienen una ventaja.

Por email

- We **regret that** your order has been delayed for 2 days, due to a logistics error.

Usamos **regret that** para pedir disculpas por algo que hemos hecho.

- We **regret to** inform you that your order has been delayed for 2 days, due to a logistics error.

Usamos **regret to + infinitivo** para pedir disculpas por algo que vamos a hacer o decir.

Para una situación más grave puedes añadir **very much** a ambos casos. Por ejemplo:

- We **very much regret that** your order...
- We **very much regret to** inform you that your order...

Por teléfono

- We **apologise for** the 2 day delay, it was due to a logistics error.

Usamos **apologise + for** para pedir disculpas por algo que hemos hecho.

- **First of all, let me apologise for** the delay, it was due to a logistics error.

Añadimos **first of all, let me** para enfatizar la importancia de tratar la disculpa primero.

- Please accept our **apologies** for the delay, it was due to a logistics error.

Usamos el sustantivo **apologies** para pedir disculpas por algo que hemos hecho.

Ojo no puedes añadir **very much a apologise for** o a **apologies** porque no se requieren.

Aquí he puesto un link a un video en lo que se explica cómo redactar un *business email* que lo recomendamos a todo nuestros clientes.

<http://www.youtube.com/watch?v=Kks0xvNXx9w&feature=fvsr>

Mádanos ejemplos por email a info@thepracticeoffice.com y te daremos feedback.

Christopher Wright

The Practice Office www.thepracticeoffice.com

Una inmersión trabajando en inglés en España