



## Vocabulary Builder

Learn the vocabulary you need. Write the words in your language in your notebook.

### > before page 28

#### DEPARTMENTS

accounts department /ə'kaʊnts dɪpɑːtmənt/	Departamento de Contabilidad
customer relations department /kʌstəmə rɪ'leɪʃnz dɪpɑːtmənt/	Departamento de Atención al Cliente
human resources department /hjuːmən rɪ'zɜːsɪz dɪpɑːtmənt/	Departamento de Recursos Humanos
IT maintenance department /ɑːtiː 'meɪntənəns dɪpɑːtmənt/	Departamento de Mantenimiento Informático
sales and marketing department /seɪlz ənd 'mɑːkɪtɪŋ dɪpɑːtmənt/	Departamento Comercial y de Ventas

#### CUSTOMER SERVICE

charge /tʃɑːdʒ/	cobrar
complaint /kəm'pleɪnt/	queja, reclamación ( <i>make a ~</i> : presentar una queja, poner una reclamación)
customer number /'kʌstəmə nʌmbə/	número de cliente / usuario
damaged /'dæmɪdʒd/	estropeado/a, dañado/a, roto/a
discuss it /dɪ'skʌs ɪt/	discutirlo, analizarlo
enquiry /ɪn'kwɪəri/	consulta, pregunta
get back to you /get 'bæk tə juː/	ponerse en contacto con usted
hold the line /həʊld ðə 'laɪn/	mantenerse a la espera
opening times /'əʊpənɪŋ taɪmz/	horario de apertura
overcharge /əʊvə'tʃɑːdʒ/	cobrar de más
quote /kwəʊt/	presupuesto
satisfied /'sætɪsfaid/	satisfecho/a
shipping date /'ʃɪpɪŋ deɪt/	fecha de envío

### > before page 30

#### COMPLAINTS

assist /ə'sɪst/	atender
at our expense /æt ɑː ɪk'spens/	a nuestro cargo
check my records /tʃek maɪ 'rekɔːdz/	comprobar la base de datos
compensation /kəm'pen'seɪʃn/	indemnización
credited our account /kredɪtɪd ɑː ə'kaʊnt/	hacer un abono en nuestra cuenta
defect /'dɪfekt/	defecto, desperfecto
doesn't fit /dʌznt 'fɪt/	no encaja
error /'erə/	error, equivocación
faulty part /'fɔːltɪ pɑːt/	pieza defectuosa
losing business /'lʊːzɪŋ 'bɪznəs/	perdiendo clientes
lost in the post /lɒst ɪn ðə 'pəʊst/	perdido/a en / durante el envío
make a claim /meɪk ə 'kleɪm/	poner una reclamación, presentar una queja
making a noise /meɪkɪŋ ə 'nɔɪz/	haciendo un ruido
missing a part /'mɪsɪŋ ə pɑːt/	le falta una pieza

## COMPLAINTS

refund (n) /'ri:fʌnd/	reembolso ( <i>give a ~</i> : devolver el dinero)
refuse /rɪ'fju:z/	negarse
return /rɪ'tɜ:n/	devolver
suggest /sə'dʒest/	recomendar, sugerir, proponer
the wrong item /ðə 'rɒŋ aɪtəm/	un artículo / producto equivocado
under warranty /'ʌndə wɒrənti/	en garantía

## EXTRA!

broken /'brʊkən/	roto/a
customer satisfaction /'kʌstəmə sætɪsfækʃn/	satisfacción del cliente
disappointed /dɪsə'pɔɪntɪd/	decepcionado/a
displeased /dɪs'pli:zd/	descontento/a
dissatisfaction /dɪssætɪs'fækʃn/	insatisfacción
feedback /'fi:dbæk/	opinión, comentario/s
file a lawsuit /faɪl ə 'lɔ:su:t/	presentar una demanda
financial director /faɪ'nænʃl də'rektə/	director/a financiero/a
inappropriate /ɪnə'prəʊpriət/	inapropiado/a
lose business /'lu:z bɪznəs/	sufrir pérdidas
managing director /mænɪdʒɪŋ də'rektə/	consejero/a delegado/a
research and development department /rɪsɜ:tʃ ənd dɪ'veləpmənt dɪpɑ:tmənt/	Departamento de Investigación y Desarrollo
treatment /'tri:tmənt/	tratamiento, trato