



VOCABULARY PRACTICE

➤ 5. Handling Complaints

WORDS	TRANSLATION
address a problem	abordar un problema
allow	permitir, dejar
apologize	disculparse, pedir perdón / disculpas
as soon as possible	lo antes posible
at least	por lo / al menos, como mínimo
attitude	actitud
authority	autoridad
bad attitude	mala actitud
be very difficult	crear muchos problemas
behavior	comportamiento, conducta
better suited	más apropiado/a / idóneo/a
break an arm	romper(se) un brazo
colleague	colega, compañero/a de trabajo
compensate	compensar, indemnizar
complaint	reclamación, queja
complaint department	departamento de quejas / reclamaciones
coworker	compañero de trabajo
customer	cliente/a
deal with issues	ocuparse de asuntos / cuestiones
deal with problems	ocuparse de los problemas
demand	exigir, requerir

WORDS	TRANSLATION
deserve	merecer(se)
dignity	dignidad
discourteous	descortés, grosero/a
discover	descubrir, darse cuenta



VOCABULARY PRACTICE

➤ 5. Handling Complaints

WORDS	TRANSLATION
displeased	disgustado/a, molesto/a
disrespectful	irrespetuoso/a
dissatisfied	descontento/a, insatisfecho/a
Don't get upset.	No molestarse / ofenderse.
Don't interrupt!	¡No interrumpir! / ¡No interrumpa!
Don't make excuses.	No poner excusas.
Don't take it personally.	No tomárselo como algo personal.
drill	perforar, taladrar
e-mail contact	contacto de correo electrónico
effectively	con eficacia, eficazmente
expect	esperar
expert advice	consejo de un experto
explain	explicar
exposed cables	cables a la vista / expuestos
external recipients	destinatarios externos
file a complaint	presentar una queja / reclamación
focus	centrar(se), concentrar(se)
focus on the solution	centrarse / concentrarse en la solución
grievance	queja, reivindicación
handle a complaint	encargarse de una queja / reclamación
I apologize.	Lo siento., Disculpe.

WORDS	TRANSLATION
I'll be more aware of it.	Seré más consciente de eso., Lo tendré más en cuenta.
I'll take a look.	Echaré un vistazo.
I'm doing the best I can.	Estoy haciendo todo lo que puedo.
I'm so sorry.	Lo siento mucho.



VOCABULARY PRACTICE

➤ 5. Handling Complaints

WORDS	TRANSLATION
impatient	impaciente
impolite	grosero/a, maleducado/a
incorrect	incorrecto/a
input device	dispositivo / periférico de entrada
insist	insistir
It won't happen again.	No volverá a pasar.
key issues	asuntos clave
knowledgeable	bien informado/a, entendido/a
letter of complaint	carta de reclamación
lie around	estar por ahí tirado/a
mail delivery failure	error al enviar el / en el envío del correo
manager	gerente, director/a
medium-sized	de tamaño mediano / medio
mess	desorden, desastre, lío
mistake	error, fallo, equivocación
negligent	negligente
output device	dispositivo / periférico de salida
partial network failure	error parcial en la red
patience	paciencia
patient	paciente, comprensivo/a
polite	educado/a, cortés

WORDS	TRANSLATION
poor service	servicio de mala calidad
postpone	posponer, aplazar
priority	prioridad
professional	profesional



VOCABULARY PRACTICE

➤ 5. Handling Complaints

WORDS	TRANSLATION
purchase	comprar, adquirir
raise your voice	alzar / levantar la voz
rebate	rembolso, devolución
refer	remitir / enviar (a)
refund	rembolso, devolución
reimburse	rembolsar
return	devolver, rembolsar
rude	grosero/a, maleducado/a
rushed	presionado/a, atosigado/a
sales department	departamento de Ventas
satisfied	satisfecho/a
scanner	escáner
send e-mail locally	enviar correo/s electrónico/s a nivel local
shocked	sorprendido/a
solve the problem	resolver / solucionar el problema
spend	gastar
storage device	dispositivo / periférico de almacenamiento
submit	presentar, entregar, enviar
suggest	sugerir, proponer
supervisor	supervisor/a
support request	solicitud de ayuda

WORDS	TRANSLATION
sweep	barrer
team leader	jefe/a de equipo
teammate	compañero/a de equipo
That is serious.	Eso es serio / grave.



VOCABULARY PRACTICE

➤ 5. Handling Complaints

WORDS	TRANSLATION
That will certainly help.	Sin duda eso servirá de ayuda.
tips	consejos
total network failure	error total en la red
treat with respect	tratar con respeto
unacceptable	inaceptable
unfriendly	antipático/a, desagradable
unhappy	infeliz, descontento/a
unhelpful	poco servicial, poco dispuesto/a a ayudar
unpleasant attitude	actitud desagradable
urgent	urgente
visit	visitar
We're still waiting for ...	Aún estamos esperando...
We're understaffed.	Estamos faltos / escasos de personal., No tenemos personal suficiente.
webcam	cámara web

WORDS	TRANSLATION
What's the matter?	¿Qué ocurre / pasa / sucede?
workstation failure	error en una estación / un terminal de trabajo