

Actividades de español de negocios

Seis situaciones reales para hablar con precisión

Un cuaderno A4 para profesionales de nivel B1-B2. Practica reuniones, plazos, clientes, negociación, presentaciones y retroalimentación con instrucciones claras, modelos y respuestas.

REUNIONES

PLAZOS

CLIENTES

NEGOCIACIÓN

PRESENTACIONES

FEEDBACK

Incluye respuestas y criterios de evaluación

Para trabajo individual, clases o formación corporativa

Cómo usar este cuaderno

Cada actividad parte de una situación, ofrece lenguaje útil y termina con una producción observable.

RUTA DE TRABAJO

1. Lee la situación. 2. Define tu objetivo. 3. Prepara frases clave. 4. Realiza la tarea. 5. Evalúa el resultado con los criterios.

Mapa de actividades

Actividad	Situación	Producto
1	priorizar en una reunión	acuerdo con responsables y fechas
2	negociar un plazo	propuesta y condiciones
3	resolver una queja	respuesta y plan de acción
4	ajustar alcance y presupuesto	decisión documentada
5	presentar una recomendación	exposición y preguntas
6	dar retroalimentación	conversación de mejora

Modalidades

- trabajo individual: graba los dos papeles y compara tus versiones
- trabajo en pareja: reparte los roles y cambia de papel en la segunda ronda
- trabajo en grupo: añade una persona observadora que registre evidencias

ANTES DE EMPEZAR

Elige una variedad de español coherente con tu entorno. Puedes adaptar cargos, moneda y grado de formalidad sin cambiar el objetivo comunicativo.

Reunión de prioridades

Objetivo: ordenar tareas, justificar prioridades y cerrar acuerdos verificables.

SITUACIÓN

Tu equipo debe entregar tres resultados esta semana. Solo dispone de tiempo suficiente para completar dos sin reducir la calidad.

Información del equipo

Tarea	Impacto	Esfuerzo	Fecha
informe para dirección	alto	6 horas	jueves 12:00
actualización del sitio	medio	10 horas	viernes 18:00
respuesta a cliente clave	alto	4 horas	miércoles 15:00

Lenguaje útil

Función	Frase
priorizar	Propongo dar prioridad a... porque...
pedir criterio	¿Qué impacto tendría aplazar...?
mostrar límite	Con los recursos actuales podemos completar...
cerrar	Entonces, quedamos en que...

Preparación

Escribe tu orden de prioridad y dos razones.

Realiza y evalúa la reunión

Tiempo recomendado: 12 minutos de preparación y 8 minutos de interacción.

Roles

Coordinación	Operaciones	Cliente
quiere proteger la calidad del informe	conoce las horas disponibles	necesita una respuesta antes del miércoles

Tarea

- 1 Presenta tu prioridad con una razón concreta.
- 2 Pregunta por la consecuencia de aplazar una tarea.
- 3 Propón una distribución de responsables.
- 4 Cierra con tareas, responsables y fechas.

CONDICIÓN NUEVA

A mitad de la reunión, operaciones informa de que una persona estará ausente el jueves. Revisa el acuerdo.

Acta de decisión

Acción	Responsable	Fecha	Criterio de cierre

Comprobación

- La prioridad tiene una razón explícita.
- Cada tarea acordada tiene responsable y fecha.
- El cierre refleja el último acuerdo, no la propuesta inicial.

Negociar un plazo

Objetivo: explicar una limitación sin sonar evasivo y proponer una alternativa viable.

SITUACIÓN

Un cliente solicita el informe final para el lunes. Tu equipo puede entregar una versión parcial el lunes o la versión completa el miércoles.

Distingue las funciones

Función	Ejemplo
reconocer	Entiendo que necesitan los datos para la reunión del martes.
explicar	Para validar todas las cifras necesitamos dos días más.
ofrecer	Podemos enviar un avance verificado el lunes.
condicionar	Si recibimos la aprobación hoy, mantendremos el miércoles.

Ordena el mensaje

- 1 Escribe una frase que reconozca la necesidad del cliente.
- 2 Explica el límite con un hecho verificable.
- 3 Ofrece dos opciones con consecuencias claras.

Borrador

Conversa bajo presión

La otra persona debe pedir precisión y poner a prueba la propuesta.

Tarjetas de rol

Proveedor	Cliente
protege la calidad y necesita 16 horas adicionales	tiene una reunión el martes y necesita decisiones
puede entregar tres secciones el lunes	acepta un avance si incluye riesgos y cifras clave

Preguntas que debe formular el cliente

- ¿Qué parte estará validada el lunes?
- ¿Qué riesgo asumimos si usamos la versión parcial?
- ¿Qué necesitan de nuestra parte para confirmar el miércoles?

GIRO

El martes deja de ser la fecha crítica. Ahora dirección necesita un resumen de una página el lunes a las 10:00.

Acuerdo final

Redacta el acuerdo en cuatro frases.

Criterios

- explica hechos sin culpar a otras personas
- ofrece una alternativa concreta
- confirma la condición que mantiene el nuevo plazo

Responder a una queja

Objetivo: separar hechos, impacto y solución durante una conversación difícil.

MENSAJE DEL CLIENTE

La entrega llegó con dos días de retraso y faltan 40 unidades. El cliente necesita completar un evento mañana y solicita una respuesta inmediata.

Estructura de respuesta

Paso	Propósito	Evita
1. confirmar	demostrar que entendiste	minimizar el impacto
2. verificar	separar datos de hipótesis	prometer sin comprobar
3. actuar	proponer siguiente paso	explicaciones interminables
4. cerrar	fijar hora de actualización	dejar seguimiento abierto

Transforma estas respuestas

Respuesta débil	Respuesta profesional
Eso no depende de mí.	
Seguro que llega pronto.	
Ya veremos qué se puede hacer.	

Escribe una primera respuesta de 45 segundos.

Gestiona la solución

Debes proteger la relación sin inventar información que todavía no tienes.

Datos disponibles

- Hay 25 unidades disponibles en un almacén cercano.
- Las 15 restantes pueden enviarse mañana antes de las 13:00.
- El transporte urgente necesita aprobación del responsable.

Tarea oral

- 1 Confirma el impacto con tus propias palabras.
- 2 Indica qué sabes y qué debes verificar.
- 3 Ofrece un plan con dos entregas.
- 4 Fija una hora exacta para la siguiente actualización.

PREGUNTA DIFÍCIL

El cliente pregunta: ¿Cómo sé que esta vez sí van a cumplir? Responde con una medida verificable.

Registro de compromiso

Acción	Hora	Confirmación

Observación

Anota una frase clara y una frase que debes reformular.

Negociar alcance y presupuesto

Objetivo: comparar opciones y hacer concesiones condicionadas.

SITUACIÓN

Un proyecto tiene un presupuesto de 18.000 euros. El cliente solicita una función adicional valorada en 4.000 euros y quiere mantener la fecha.

Opciones

Opción	Coste	Fecha	Consecuencia
A	22.000 €	original	incluye todo
B	18.000 €	+2 semanas	incluye todo
C	18.000 €	original	función simplificada

Lenguaje de negociación

- Si mantenemos la fecha, necesitaríamos ajustar el presupuesto.
- Podemos incluir esa función siempre que simplifiquemos...
- La diferencia entre las opciones está en...
- ¿Qué criterio tiene más peso para ustedes?

Tu posición inicial

Elige una opción y prepara una concesión condicionada.

Cierra una negociación

El acuerdo debe indicar qué cambia, qué se mantiene y quién lo confirma.

Información privada

Proveedor	Cliente
puede reducir 1.000 € si recibe aprobación hoy	puede ampliar 1.500 € como máximo
no puede comprometer horas extra	la función completa importa más que la fecha

Ronda 1

- 1 Pregunta por el criterio principal de la otra parte.
- 2 Presenta dos opciones comparables.
- 3 Realiza una concesión unida a una condición.

PAUSA DE CONTROL

Antes de aceptar, resume en voz alta coste, alcance y fecha. La otra persona debe corregir cualquier diferencia.

Resumen de acuerdo

Elemento	Acuerdo
alcance	
presupuesto	
fecha	
aprobación	

Frase de cierre

Redacta una frase que confirme el acuerdo completo.

Presentar una recomendación

Objetivo: defender una propuesta breve con evidencia, riesgo y siguiente paso.

SITUACIÓN

Tu empresa debe elegir entre mantener una herramienta actual o migrar a una nueva plataforma. Presentarás una recomendación de tres minutos.

Datos

Criterio	Herramienta actual	Nueva plataforma
coste anual	24.000 €	30.000 €
horas de soporte al mes	42	18
tiempo de formación	bajo	tres semanas
integraciones	4	11

Estructura de tres minutos

- 1 Recomendación en una frase.
- 2 Dos evidencias cuantificables.
- 3 Un riesgo y su medida de control.
- 4 Decisión o siguiente paso solicitado.

Esquema de tu presentación

Responder preguntas difíciles

Practica respuestas directas antes de ampliar la explicación.

Panel de preguntas

Pregunta	Respuesta breve
¿Por qué pagar un 25 % más?	
¿Qué ocurre durante la formación?	
¿Cómo sabemos que bajará el soporte?	
¿Qué alternativa propones si falla la migración?	

Fórmula de respuesta

RESPONDE, SUSTENTA, CIERRA

Primero da una respuesta clara. Después añade el dato. Termina conectando la respuesta con la decisión pendiente.

Ronda oral

- La persona que presenta dispone de 30 segundos por respuesta.
- El panel puede pedir una precisión, pero no cambiar los datos.
- La persona observadora registra respuestas directas y evasivas.

Revisión

Reescribe la respuesta menos clara.

Dar retroalimentación útil

Objetivo: describir una conducta, explicar su impacto y acordar una acción.

SITUACIÓN

Una persona del equipo entrega informes completos, pero suele enviarlos después del plazo. Las reuniones de dirección se retrasan.

Separa observación y juicio

Juicio	Observación verificable
No te organizas bien.	Los últimos dos informes llegaron después de la hora acordada.
No te importa el equipo.	La reunión empezó sin los datos del informe.
Siempre haces lo mismo.	En mayo y junio hubo dos retrasos.

Estructura

- 1 Describe el hecho con fecha o ejemplo.
- 2 Explica el impacto en el trabajo.
- 3 Pregunta por la perspectiva de la otra persona.
- 4 Acordad una medida y un seguimiento.

Prepara tu apertura en tres frases.

Convierte feedback en un acuerdo

La conversación debe terminar con apoyo y una medida observable.

Información de los roles

Responsable	Profesional
necesita el informe 24 horas antes	recibe datos de otro equipo demasiado tarde
puede ofrecer una plantilla más breve	puede enviar un avance con cifras pendientes

Tarea

- 1 Abre con una observación concreta.
- 2 Escucha la explicación sin interrumpir.
- 3 Distingue la causa controlable de la externa.
- 4 Acordad una señal de alerta y una fecha de revisión.

LÍMITE

No conviertas la conversación en una evaluación de personalidad. Habla de conductas, procesos y resultados observables.

Plan de mejora

Medida	Responsable	Primera revisión

Frase final de apoyo y responsabilidad

Caso integrado: Proyecto Horizonte

Combina reunión, negociación, cliente y presentación en una simulación de 25 minutos.

CASO

Un lanzamiento debe realizarse en diez días. El presupuesto no puede aumentar. Faltan datos del proveedor y un cliente clave pide una función adicional.

Roles

Dirección	Proyecto	Cliente	Proveedor
protege la fecha	protege calidad y equipo	pide la función	entrega datos en 4 días

Fases

- 1 Reunión interna de cinco minutos para definir límites.
- 2 Conversación con cliente de ocho minutos.
- 3 Pausa de dos minutos para revisar información.
- 4 Cierre de cinco minutos con decisión y riesgos.

Entregable

Decisión	Razón	Riesgo	Responsable

Observación

- preguntas que aclaran criterios
- concesiones unidas a condiciones
- resúmenes que corrigen malentendidos
- cierre con acciones verificables

Banco de frases por función

Selecciona pocas fórmulas y adáptalas a tu nivel de formalidad.

Función	Fórmulas
pedir precisión	¿A qué te refieres exactamente con...? ¿Qué criterio utilizaríamos para...?
ganar tiempo	Déjame comprobar ese dato. Antes de responder, quisiera confirmar...
discrepar	No veo viable esa opción por... Mi principal reserva tiene que ver con...
condicionar	Podemos hacerlo siempre que... Si mantenemos X, tendríamos que ajustar Y.
resumir	Hasta ahora hemos acordado... El punto que sigue abierto es...
cerrar	Quedamos entonces en que... La siguiente revisión será el...

Personaliza tu banco

Escribe seis frases que usarías en tu trabajo.

REGISTRO

Una frase puede ser correcta y resultar demasiado directa o demasiado formal para tu entorno. Observa cómo se comunican las personas con experiencia y registra la situación.

Mide tu desempeño

Evalúa evidencias comunicativas, no una impresión general de fluidez.

Criterio	0	1	2
objetivo	no queda claro	aparece tarde	se entiende al inicio
precisión	faltan datos	algunos datos	datos y condiciones
interacción	monólogo	pocas preguntas	pregunta y responde
cierre	sin acuerdo	acuerdo parcial	acción, persona y fecha
registro	tono inadecuado	irregular	coherente con la situación

Registro de práctica

Fecha	Actividad	Puntuación	Próximo foco

Reflexión

¿Qué frase te permitió avanzar la conversación?

¿Qué harás de forma diferente en la siguiente ronda?

Claves y respuestas orientativas

Las tareas abiertas admiten varias respuestas. Compara función, claridad y evidencia.

Actividad 1

Una decisión sólida prioriza la respuesta al cliente antes del miércoles y protege el informe de dirección. La actualización del sitio puede dividirse o aplazarse. El acta debe incluir responsables y fechas.

Actividad 2

Modelo: *Entiendo que necesitan datos para el martes. El lunes podemos enviar las tres secciones validadas y un resumen de riesgos. La versión completa estaría el miércoles si recibimos hoy la aprobación.*

Actividad 3

Respuesta profesional: *Entiendo que faltan 40 unidades y que las necesitan mañana. Tenemos 25 disponibles cerca. Confirmaré antes de las 11:00 el transporte urgente y la llegada de las 15 restantes.*

Actividad 4

El acuerdo posible combina un aumento máximo de 1.500 euros con una ampliación de plazo o una simplificación definida. Debe indicar qué versión de la función se entregará.

Puntuación

Asigna dos puntos solo cuando la evidencia aparece dentro de la interacción. Una frase preparada que nunca se utiliza no demuestra desempeño.

Modelos y notas de facilitación

Usa estos ejemplos después de realizar las actividades, nunca como guion inicial.

Actividad 5: recomendación

Modelo: *Recomiendo migrar a la nueva plataforma. Cuesta 6.000 euros más al año, pero reduce las horas mensuales de soporte de 42 a 18 y ofrece siete integraciones adicionales. El principal riesgo es la formación. Propongo una migración piloto de tres semanas y una decisión final después de medir incidencias.*

Actividad 6: apertura de feedback

Modelo: *Los dos últimos informes llegaron después de la hora acordada y la reunión empezó sin esos datos. Quisiera entender qué está dificultando la entrega y acordar una señal de alerta con 24 horas de antelación.*

Para docentes o facilitadores

- Entrega la información privada después de explicar la situación.
- Interrumpe solo cuando una persona invente datos que cambian el caso.
- Pide una segunda ronda con un único foco de mejora.
- Evalúa el acuerdo final y las preguntas, no la cantidad de palabras.

SIGUIENTE PASO

Repite una actividad con una variable nueva. Cambia el plazo, el presupuesto o el rol y conserva la misma función comunicativa.

Más práctica con audio, transcripciones y ejercicios: aprendos.com/es/listening-practice