

**TELLMEMORE®**

**INGLÉS**



**Scope and Sequence**

**CONTENIDO**

**CÓMO USAR ESTE DOCUMENTO..... 3**

**B2 - AVANZADO + > PARTE 1..... 4**

**B2 - AVANZADO + > PARTE 2..... 6**

## Cómo usar este documento

El objetivo de este documento es orientarte en el uso de TELL ME MORE y proporcionarte la información necesaria para que sepas elegir la lección que más se adapta a las necesidades de tus alumnos.

1. Este campo contiene el título del programa de formación, su duración y descripción.

**Professional Telephone Communication II - 06:37**

The Language Program Professional Telephone Communication will enable you to carry out straightforward tasks over the phone, such as asking for directions or information, and understanding or expressing needs. You will be able to write standard documents, such as surveys, that can be used while on the phone. You will be able to have conversations with others who speak at a moderate pace and without any significant accent.

2. Cada programa de formación contiene varias lecciones. Puedes consultar el título y la duración de cada lección en este campo.

**1. Directions - 01:20**

<b>Lesson Objectives</b>	- Understanding a complex itinerary that is on
<b>Targeted Skills</b>	- Listening - Speaking - Reading - Writing
<b>Language Functions</b>	- Asking for directions - Asking for confirmation - Asking for further details - Understanding an itinerary
<b>Lexical Groups</b>	- Travel (to turn, to follow, to pass, ...) - Situation of something in space (right-hand side, left-hand side, in front of, ...) - Situation in time (next, before, soon, ...)
<b>Vocabulary</b>	- 'Here' - 'There'
<b>Grammar</b>	- Infinitive clauses - Question-tags - Interrogative words - 'Should' and 'ought to': advice
<b>Phonetics</b>	- ð (they) - w (Wednesday) - s (sixteen)

3. Para conocer más detalladamente cada lección, puedes consultar la información disponible:

- Los objetivos lingüísticos
- Los temas
- Las nociones de Grammar, vocabulario o fonética

## B2 – Avanzado + > Parte 1

### 1. Going on holiday / Las vacaciones - 02:44

<b>Objetivos de la lección</b>	Describir los planes de vacaciones a un amigo. Saber decir qué se va a llevar en el equipaje para las vacaciones.
<b>Vocabulary Themes</b>	<p>Naturaleza y geografía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua</li> <li>- Divisiones geográficas en el mundo</li> </ul> <p>Moda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ropa</li> <li>- Calzado</li> <li>- Complementos</li> </ul> <p>Vacaciones y viajes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complementos</li> </ul> <p>Deportes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ropa, complementos y equipamiento</li> </ul> <p>Juegos, distracciones y espectáculos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complementos</li> </ul>
<b>Gramática</b>	<p>Uso del pretérito</p> <p>El verbo “to have (tener)”</p> <p>El posesivo</p> <p>Adjetivos posesivos</p>

### 2. At the beach / En la playa - 02:23

<b>Objetivos de la lección</b>	Hablar sobre una estancia en la playa con la familia. Aprender vocabulario relacionado con unas vacaciones en la playa.
<b>Vocabulary Themes</b>	<p>Juegos, distracciones y espectáculos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complementos</li> </ul> <p>Naturaleza y geografía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua</li> </ul> <p>Deportes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ropa, complementos y equipamiento</li> </ul> <p>Vacaciones y viajes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinos y viajes de vacaciones</li> </ul> <p>Animales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vida marina</li> </ul>
<b>Gramática</b>	<p>Pronombres posesivos</p> <p>Presente simple y presente continuo</p> <p>Interrogativos</p> <p>Pronombres objeto</p>

### 3. Additional Module / Taller cultural - 00:07

<b>Objetivos de la lección</b>	Descubrir y profundizar diversos aspectos culturales de los países en los que se habla el idioma estudiado.
--------------------------------	---

4. Deportess talk / Una charla sobre deportes - 03:14	
<b>Objetivos de la lección</b>	Poder explicar qué deportes gustan y cuáles no, y por qué. Usar verbos modales para describir situaciones hipotéticas.
<b>Vocabulary Themes</b>	Deportes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas</li> <li>- Lugares</li> <li>- Ropa, complementos y equipamiento</li> <li>- Entrenamiento y competición</li> </ul> Juegos, distracciones y espectáculos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complementos</li> <li>- Actividades de tiempo libre</li> </ul>
<b>Gramática</b>	La expresión "used to" El pretérito continuo Construcción del pretérito perfecto Adverbios de tiempo

5. Additional Module / Taller cultural - 00:10	
<b>Objetivos de la lección</b>	Descubrir y profundizar diversos aspectos culturales de los países en los que se habla el idioma estudiado.

6. Gardening / Jardinería - 01:03	
<b>Objetivos de la lección</b>	Poder hacer compras en un centro de jardinería. Describir el jardín de la casa y hablar sobre qué plantas, materiales y semillas se van a comprar.
<b>Vocabulary Themes</b>	Edificios y alojamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jardinería</li> </ul> Naturaleza y geografía <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantas</li> </ul> Ciencias e industrias <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agricultura y procesamiento de alimentos</li> </ul>

7. Adventure sports / Deportes de aventura - 01:58	
<b>Objetivos de la lección</b>	Hablar sobre diferentes deportes al aire libre y expresar las preferencias personales.
<b>Vocabulary Themes</b>	Juegos, distracciones y espectáculos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de tiempo libre</li> </ul> Deportes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas</li> <li>- Ropa, complementos y equipamiento</li> </ul>
<b>Gramática</b>	Comparativos regulares Ever - Never Can - Could - Be able to Can: percepción y conocimiento

## B2 – Avanzado + > Parte 2

### 1. The Resignation / La dimisión - 00:32

<b>Objetivos de la lección</b>	- Escribir una carta de dimisión
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión escrita - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Anunciar una decisión - Justificar una elección
<b>Familias léxicas</b>	- Recursos humanos (dimisión, aceptar una posición, transferencia de responsabilidades, ...)

### 2. Business Negotiations / Negociaciones empresariales - 00:55

<b>Objetivos de la lección</b>	- Negociar un precio con un proveedor colaborador
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Comprensión escrita - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Plantear preguntas o requerimientos - Argumentar a favor de algo - Identificar límites - Hacer una oferta
<b>Familias léxicas</b>	- Precios y pagos (lograr un X% de descuento, dar un descuento, rebajar...) - Ventas (al por mayor, subir, representante comercial...) - Entrega (distribuidor, pedido, envío...)
<b>Gramática</b>	- La concordancia de los tiempos con "if"

### 3. An Overdue Payment / Un pago atrasado - 01:17

<b>Objetivos de la lección</b>	- Dar un aviso en caso de factura no pagada
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Comprensión escrita - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Abordar un tema - Comprobar que algo se ha hecho - Exponer un problema - Exigir el pago - Tomar en cuenta una solicitud
<b>Familias léxicas</b>	- Precios y pagos (retener, condiciones de venta, retraso,...) - Resolución y manejo de problemas (enderezar, resolver, solucionar...)
<b>Vocabulary</b>	- Expresiones con «to have»
<b>Gramática</b>	- Adverbios de Intensidad

**4. At the Restaurant / En el restaurante - 01:23**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Analizar un proyecto, un contrato, un trato, etc., durante una comida u otro evento informal
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Comprensión escrita - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Hablar de uno mismo - Imponer las condiciones diplomáticamente - Aclarar un aspecto ambiguo - Garantizar algo a alguien
<b>Familias léxicas</b>	- Partes de una comida (plato principal, aperitivo, entrante...)
<b>Vocabulary</b>	- 'Within' - 'Within . . . of'
<b>Gramática</b>	- Construcciones diplomáticas
<b>Fonética</b>	- La entonación y el estrés
<b>Nociones culturales o sociolingüísticas</b>	- Etiqueta de cuestiones personales - Cenas de negocio

**5. A New Scanner / Un nuevo escáner - 01:40**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender a alguien que habla con un acento poco familiar o que entorpece la comprensión - Describir un producto en detalle
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Comprensión escrita - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Entender a alguien con un fuerte acento - Pedir a alguien que repita una información específica - Asegurar una posibilidad - Especificar el grado de algo - Explicar cómo funciona un producto - Responder a una objeción - Explicar los aspectos positivos y negativos de algo
<b>Familias léxicas</b>	- Vida intelectual (entusiasta, reacio, dispuesto...) - Juicio de valor (inconveniente, problema, ventaja...)
<b>Gramática</b>	- Construcciones diplomáticas

## 6. Information Security / Protección de la información - 00:37

<b>Objetivos de la lección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entender a alguien que habla con un acento poco familiar o que dificulta la comprensión</li> <li>- Entender una descripción detallada de un producto o servicio poco familiar</li> <li>- Describir un producto en detalle</li> </ul>
<b>Competencias a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión oral</li> <li>- Expresión oral</li> <li>- Comprensión escrita</li> <li>- Expresión escrita</li> </ul>
<b>Actos de habla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entender a alguien con un fuerte acento</li> <li>- Pedir a alguien que repita una información específica</li> <li>- Expresar reticencia</li> <li>- Pedir información específica sobre el grado de algo</li> <li>- Entender cómo funciona un producto</li> <li>- Establecer objeciones</li> <li>- Identificar las cualidades de algo y los inconvenientes</li> <li>- Asegurar una posibilidad</li> <li>- Explicar los aspectos positivos y negativos de algo</li> </ul>
<b>Familias léxicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vida intelectual (dudoso, inclinado, poco dispuesto...)</li> <li>- Juicio de valor (inconveniente, problema, ventaja...)</li> <li>- Especificación del grado (a qué distancia, qué extensión, qué grado...)</li> <li>- Ventajas y desventajas (inconveniente, problema, ventaja...)</li> </ul>
<b>Gramática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcciones diplomáticas</li> </ul>

## 7. Technical Assistance / La asistencia técnica - 01:44

<b>Objetivos de la lección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar detalladamente cómo funciona un producto</li> </ul>
<b>Competencias a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión oral</li> <li>- Expresión oral</li> <li>- Comprensión escrita</li> <li>- Expresión escrita</li> </ul>
<b>Actos de habla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guiar a través de un proceso</li> <li>- Animar a alguien</li> <li>- Comprobar que algo ha sucedido</li> <li>- Entender una petición de volver a explicar algo</li> <li>- Sugerir la causa de un problema de un modo diplomático</li> <li>- Asegurarse de que la persona con la que habla lo está entendiendo</li> </ul>
<b>Familias léxicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División del tiempo (mientras tanto, entretanto, a la larga...)</li> <li>- Resolución y manejo de problemas (empezar a acostumbrarse, dominar, captar...)</li> <li>- Información y peticiones (repasar, guiar, revisar...)</li> </ul>
<b>Fonética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entonación y el estrés</li> </ul>
<b>Nociones culturales o sociolingüísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo diplomático</li> </ul>

**8. Colleagues from Abroad / Amigos del extranjero - 01:38**

<b>Objetivos de la lección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptar su estilo de comunicación al contexto cultural</li> <li>- Responder a las peticiones del visitante de un modo diplomático</li> </ul>
<b>Competencias a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión oral</li> <li>- Expresión oral</li> <li>- Comprensión escrita</li> <li>- Expresión escrita</li> </ul>
<b>Actos de habla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer ayuda a alguien</li> <li>- Reaccionar ante un cumplido</li> <li>- Expresar dificultad</li> <li>- Mostrar que está haciendo un esfuerzo</li> <li>- Ponerse a disposición de alguien</li> </ul>
<b>Familias léxicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la situación (duro, malo, complicado...)</li> <li>- Resolución y manejo de problemas (resolver, descifrar, superar un problema...)</li> </ul>
<b>Vocabulary</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofertas corteses</li> </ul>

**9. Artistic Differences / Diferencias artísticas - 02:56**

<b>Objetivos de la lección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar un compromiso con un cliente colaborador</li> </ul>
<b>Competencias a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión oral</li> <li>- Expresión oral</li> <li>- Expresión escrita</li> </ul>
<b>Actos de habla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quitar valor a las ideas de alguien diplomáticamente</li> <li>- Advertir a alguien acerca de algo</li> <li>- Explicar el razonamiento que ha motivado una elección</li> <li>- Realizar una sugerencia</li> </ul>
<b>Familias léxicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la reflexión (escoger, tomar una decisión, decidirse por...)</li> <li>- Negociación (encontrarse a medio camino, encontrar una posición intermedia, ceder...)</li> <li>- Advertencias (avisar, amonestar,</li> <li>- Riesgos (susceptible, ramificación, vulnerable, poner en guardia...)</li> </ul>
<b>Vocabulary</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retórica</li> <li>- Cause and consequence</li> </ul>
<b>Gramática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcciones diplomáticas</li> <li>- Objetivo y consecuencia</li> </ul>
<b>Fonética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entonación y el estrés</li> </ul>
<b>Nociones culturales o sociolingüísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo diplomático</li> </ul>

10. A Convincing Argument / Un argumento convincente - 01:35	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Convencer a un cliente reticente para hacer algo
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Elogiar a alguien o algo - Convencer a alguien de algo - Transmitir las consecuencias de una decisión
<b>Familias léxicas</b>	- Juicio de valor (sólido, válido, irrefutable...) - Finanzas (bono, fluctuación, superar...) - Especificación del grado (en general, considerablemente, incalculable...) - Oportunidades (saltar, dejar pasar, perder...)
<b>Vocabulary</b>	- Énfasis - Retórica
<b>Gramática</b>	- Formas condicionales alternativas

11. Sales Training Analysis / Análisis de la formación en ventas - 01:34	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Analizar las necesidades de los clientes y utilizar argumentos para recomendar soluciones
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Identificar limitaciones - Pedir más información - Decir lo que implica algo - Sopesar pros y contras - Argumentar a favor de algo
<b>Familias léxicas</b>	- Comunicación (presionar, refrendar, optar por...) - Cláusulas y condiciones (debe-tener, resultado final, libertad de acción...) - Detalles y aclaración (poner los puntos sobre las íes, detallar, deletrear...) - Consejos y recomendaciones (pedir, venir bien, implicar...) - Informes y resúmenes (naturalmente, obviamente, parecer...) - Ventajas y desventajas (incluir, perjuicio, crédito...)
<b>Vocabulary</b>	- Concesión y oposición
<b>Gramática</b>	- Objetivo y consecuencia

12. An Advertising Strategy / Una estrategia de publicidad - 02:49	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Tratar una estrategia con el director
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Contradiciendo a a alguien diplomáticamente - Señalar los riesgos de algo - Proponer una estrategia
<b>Familias léxicas</b>	- Resultados de la reflexión (estar de acuerdo, estar en sintonía, estar equivocado...) - Estrategia corporativa (hacer un esfuerzo adicional, trampolín, punto de partida...) - Marketing & comunicación (nicho, segmento, demográfico, ...) - Ventajas y desventajas (la otra cara de la moneda, ventaja, lado positivo...) - Explicación de un problema (inconveniente, tardar, dispersar...)
<b>Vocabulary</b>	- Retórica - Estar en juego - Concesión y oposición

13. Technical Explanations / Explicaciones técnicas - 03:04	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Explicar procedimientos técnicos complejos a un colega
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Explicar cómo funciona un producto - Proporcionar más información específica dando ejemplos concretos - Hacer preguntas - Destacar la importancia de algo
<b>Familias léxicas</b>	- Entorno y sistema informático (macro, automatizar, incorporar...) - Expresión oral (saltar, hablar, expresar...) - Instrucciones y pedidos (sencillo, truco, pan comido...) - Ejemplos (expresar con otras palabras, repasar, reiterar...) - Detalles y aclaración (aparte de, además, más aún...) - Especificación del grado (crítico, central, imperativo...)
<b>Vocabulary</b>	- Retórica

14. A Salary Negotiation / La negociación del salario - 02:46	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Negociar un aumento de salario
<b>Competencias a desarrollar</b>	- Comprensión oral - Expresión oral - Expresión escrita
<b>Actos de habla</b>	- Hablar de su trabajo - Realizar una petición - Aceptar o rechazar una oferta - Cerrar un acuerdo.
<b>Familias léxicas</b>	- Fases de la carrera (contratar, ofrecerse, rellenar...) - Remuneración (tener derecho, merecer, sueldo...) - Negociación (negociar, resultado final, contrapropuesta...) - Interacción profesional (establecer, cerrar, formalizar...)
<b>Gramática</b>	- Condicionales mixtas - Aproximación - Formas condicionales alternativas

15. The Company Stand / El stand de la empresa - 03:28	
<b>Objetivos de la lección</b>	Contar a un cliente las características del producto. Hablar de las cifras.
<b>Vocabulary Themes</b>	Comunicación y vida intelectual - Reflexión, argumentación y explicación Correspondencia - Telecomunicación Economía y comercio - Compra y venta - Marketing - Precio y pago - Micro y macroeconomía Mundo del trabajo - Gestión y organización - El ámbito de la empresa Tiempo - Futuro
<b>Gramática</b>	“For how long” - “Since when” El superlativo absoluto La posición de «even» “Even though” - “Even if”

16. Organizing a Stay / Organizar una estancia - 02:52	
<b>Objetivos de la lección</b>	Aprender vocabulario sobre los viajes de negocios. Reservar un hotel, organizar una salida nocturna, etc.
<b>Vocabulary Themes</b>	Comunicación y vida intelectual <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad y probabilidad</li> <li>- Obtener información</li> <li>- Sugerencias, propuestas y consejos</li> </ul> Términos relacionados con el transporte <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas de un viaje</li> </ul> Vivienda <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sector inmobiliario</li> <li>- Muebles</li> </ul> Vacaciones y viajes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoteles</li> </ul> Ciudades <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugares públicos</li> </ul>
<b>Gramática</b>	"So that" + "may" o "can" "I am told" La certeza casi absoluta en el pasado

17. Handling an Invoice / Gestionar una factura – 03:30	
<b>Objetivos de la lección</b>	Llamar por teléfono a un cliente que tiene una factura vencida. Preguntar cuándo se pagará la factura y negociar condiciones de pago.
<b>Vocabulary Themes</b>	Economía y comercio <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio y pago</li> <li>- Micro y macroeconomía</li> </ul> Finanzas y seguros <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contabilidad</li> </ul> Mundo del trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>- El ámbito de la empresa</li> </ul> Tiempo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda</li> </ul>
<b>Gramática</b>	Expresión de la preferencia Los verbos: invitación a la acción "Do" enfático

18. Consolidated Income Statement / La cuenta de pérdidas y ganancias- 00:28	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento financiero y de contabilidad
<b>Vocabulary Themes</b>	- Gestión y contabilidad (principio de contabilidad, coste de la mercancía vendida, ingreso neto...)

19. Credit Terms / Condiciones de crédito - 00:28	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento financiero y de contabilidad
<b>Vocabulary Themes</b>	- Banco (límite de crédito, fiador, pagadero...)

20. Job Candidate Evaluation / La evaluación del candidato al trabajo - 00:28	
<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento de recursos humanos
<b>Vocabulary Themes</b>	- Pensamiento crítico (valorar, eliminar, evaluar...) - Contratación (candidato, contratar a un director, experiencia de trabajo...) - Descripción de una personalidad (aptitudes para el pensamiento crítico, dotes de liderazgo, aptitudes para la escritura...)

**21. Job Offer Letter / La carta de oferta de empleo - 00:28**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento de recursos humanos
<b>Vocabulary Themes</b>	- Remuneración (401(k) plan, ventajas...) - Recursos humanos (descripción del trabajo, gastos de traslado...) - Documentos profesionales (contrato, carta de empleo ...)

**22. Travel Itinerary / El itinerario de viaje - 00:27**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento administrativo y de secretaría
<b>Vocabulary Themes</b>	- Viajes de negocios (embarcar, conexión, puerta...)

**23. Minutes / Minutos - 00:28**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento administrativo y de secretaría
<b>Vocabulary Themes</b>	- Interacción profesional (seguir, segundo...) - Reuniones (agenda, nuevo negocio, movimiento...) - Documentos profesionales (minutos...)

**24. Sales Results Presentation / La presentación de los resultados de las ventas - 00:27**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento de ventas y marketing
<b>Vocabulary Themes</b>	- Ventas (percepción de marca, cuota de mercado, tendencia...) - Gestión y contabilidad (margen, beneficio neto, ingresos de explotación...)

**25. Letter of Complaint / La carta de queja - 00:28**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento de servicio posventa y de atención al cliente
<b>Vocabulary Themes</b>	- Compra y venta (cliente, reembolso, comerciante al por menor) - Entrega (entrega, envío) - Posventa, mantenimiento, y garantías (interponer una queja, mal funcionamiento)

**26. Warranty and Return Policy / La política de garantía y devolución - 00:28**

<b>Objetivos de la lección</b>	- Entender un documento de servicio posventa y de atención al cliente
<b>Vocabulary Themes</b>	- Posventa, mantenimiento, y garantías (servicio de sustitución avanzada, devolución dentro de la garantía, garante)