

MF0992\_3: Lengua extranjera para el asesoramiento y la  
gestión de servicios financieros

Elaborado por: Jean Paul Lerea Villalón

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16275-02-1 • Depósito legal: MA 1480-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

- **Identificación del módulo formativo:**

Bienvenido al módulo formativo MF0992\_3 “Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros” Este módulo formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad ADGN0208 – Comercialización y administración de productos y servicios financieros. Perteneciente a la familia profesional de Administración y gestión.

- **Presentación de los contenidos:**

La finalidad de este módulo informativo es capacitar a los alumnos de las herramientas y conocimientos suficientes para desarrollar un buen servicio a clientes extranjeros. Para ello estudiaremos diferentes estructuras lingüísticas para su uso presencial o telefónico añadiendo ciertos aspectos fonológicos, además de profundizar en diversos aspectos socioculturales de nuestros posibles clientes.

– **Objetivos:**

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Interpretar la información, en una lengua extranjera estándar, incluso no estructurada, transmitida por clientes de servicios financieros en situaciones de asesoramiento y atención profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar un óptimo y satisfactorio asesoramiento.
- Interpretar, con cierta autonomía, la información contenida de documentos extensos relacionados con los servicios financieros, en una lengua extranjera, identificando su grado de importancia a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas.
- Transmitir información oral, en una lengua extranjera, a clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.
- Redactar textos claros y detallados, en una lengua extranjera, relacionados con la documentación habitual de servicios financieros, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación propia de su área de actuación.
- Comunicarse oralmente, en una lengua extranjera, con clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y, resolución de posibles conflictos.

# Índice

## UD1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros

1.1. Presentación de personas .....	11
1.1.1. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera .....	13
1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información .....	19
1.2.1. Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros .....	22
1.3. Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente .....	24
1.4. Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros .....	30
1.4.1. Preguntas .....	30
1.4.2. Respuestas .....	33
1.4.3. Expresión de acuerdo .....	35
1.4.4. Desacuerdo .....	36
1.4.5. Comparación .....	37

1.4.6. Persuasión .....	38
1.4.7. Otras actitudes .....	39
1.5. Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja .....	42
1.6. Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros .....	52
1.7. Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.....	58
1.8. Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.....	66
1.9. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.....	77
1.9.1. Presencial .....	80
1.9.2. Telefónica.....	92
1.9.3. Consiguientes aspectos fonológicos .....	100
1.10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros .....	104
1.11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.....	127
1.11.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros .....	127

## UD2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros

2.1. Presentación e identificación de los interlocutores.....	149
2.1.1. Convenciones .....	150
2.1.2. Pautas de cortesía.....	154
2.2. Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros .....	158
2.2.1. Fórmulas comunicativas –formales e informales .....	158
2.2.2. Expresión de disculpas .....	167
2.2.3. Intenciones.....	172
2.2.4. Preferencias .....	175
2.3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas .....	177

2.3.1. Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica .....	178
2.3.2. Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y otras actitudes .....	184
2.4. Interpretación de documentación .....	186
2.4.1. Cumplimentación y explicación de documentos .....	187
2.4.2. Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros .....	189
2.5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales .....	192
2.5.1. Expresión e interpretación de consejos .....	192
2.5.2. Preferencias .....	196
2.5.3. Comparaciones .....	198
2.5.4. Objeciones .....	200
2.5.5. Satisfacción .....	200
2.5.6. Acuerdos .....	201
2.5.7. Desacuerdos .....	202
2.5.8. Otras .....	203
2.6. Aplicación de estrategias de verificación .....	204
2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones .....	204
2.6.2. Confirmación de significados .....	206
2.6.3. Reformulación de expresiones .....	208
2.7. Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros .....	209
2.8. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros .....	212
2.8.1. Presencial .....	213
2.8.2. Telefónico .....	215
2.8.3. Consiguientes aspectos fonológicos .....	219
2.9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros .....	222
2.10. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional .....	225

2.10.1. Normas y hábitos básicos relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros .....	226
 <b>UD3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros</b>	
3.1. Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas .....	239
3.1.1. Adecuación al lenguaje no verbal .....	241
3.2. Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes .....	243
3.2.1. Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros .....	244
3.3. Aplicación de estrategias de verificación .....	251
3.3.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones .....	251
3.4. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos .....	255
3.5. Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros .....	271
3.6. Búsqueda y recopilación de información socio profesional .....	274
3.6.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros .....	275
3.7. Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones .....	277
3.7.1. Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras .....	278
 Glosario .....	 291
Soluciones .....	295



# UD1

Asesoramiento y atención  
administrativa en una lengua  
extranjera al cliente de  
productos y servicios financieros

- 1.1. Presentación de personas
  - 1.1.1. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera
- 1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información
  - 1.2.1. Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros
- 1.3. Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente
- 1.4. Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros
  - 1.4.1. Preguntas
  - 1.4.2. Respuestas
  - 1.4.3. Expresión de acuerdo
  - 1.4.4. Desacuerdo
  - 1.4.5. Comparación
  - 1.4.6. Persuasión
  - 1.4.7. Otras actitudes
- 1.5. Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja
- 1.6. Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros
- 1.7. Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros
- 1.8. Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial
- 1.9. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja
  - 1.9.1. Presencial
  - 1.9.2. Telefónica
  - 1.9.3. Consiguientes aspectos fonológicos
- 1.10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros
- 1.11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional
  - 1.11.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros

## 1.1. Presentación de personas

Hacer una buena presentación ya sea de uno mismo como de una tercera persona es muy importante, puesto que es la primera toma de contacto entre dos o más personas. Una buena primera impresión puede ayudarle a conseguir un efecto que afecte positivamente el comercio o negociación posterior. En los negocios es primordial una buena presentación que no sólo incluya el nombre de los interlocutores si no que también el rango o puesto de la persona.

En casos así asegúrate de utilizar lenguaje apropiado y no escatimar del uso de **"Please"**( Por favor), **"Thank you"**(Gracias) o incluso de **"Bless you!"**(¡Salud!) en caso de estornudo. Hay que recordar mantener una compostura apropiada además de ir vestido apropiadamente. En países anglosajones como norma se da la mano tanto a varones como a damas, además de esbozar una **sonrisa** cuando se haga la presentación.

Las normas de buena educación o también llamadas cortesía, subscriben que siempre que asistamos a un acto en el que no conozcamos a las personas, deberíamos ser presentados ya sea por nosotros mismos o por terceras personas. La mayoría de las relaciones sociales, cualquier tipo de conversación o muchos negocios, empiezan con la presentación de una persona por un tercero que conoce a ambos.



Hay muchos tipos de saludos en el mundo además del saludo de mano y el beso entre los que destacan las reverencias, choques de nariz y palmadas.

---

La presentación entre personas que están conversando o realizando una tarea conjuntamente evita la exclusión de algunos oyentes. Hay tres normas básicas que hay que tener en cuenta a la hora de realizar presentaciones entre diferentes tipos de personas:

- Se debe tener en cuenta a la hora de presentar a alguien el **sexo o género**, lo que quiere decir que a la mujer siempre se le es presentado el hombre. Esto puede suceder ya sea por un conocido entre ambos o porque en una autopresentación el hombre debe ser el que rompa el hielo. Todo este protocolo añejo puede sonar sexista pero son las normas establecidas y en la mayoría de los casos bastante anticuadas así lo exigen. Lo mismo suele suceder en hostelería por ejemplo, donde las señoras son servidas antes que los caballeros.
- **La edad** es otro aspecto a tomar en cuenta ya que en este caso el más joven debe ser presentado al de mayor edad, sin olvidar la aplicación de la regla anterior.
- En una presentación y sobre todo entre hombres de negocio se tiene muy en cuenta **el rango o clase social**, ya que el de menor rango debe presentarse al de mayor rango o clase social. Normalmente esto se da en

lugares donde se da las estructuras jerárquicas ya sea en una empresa o algún otro caso en el que sea latente la superioridad o inferioridad entre sus miembros.

En caso de que haya conflictividad entre los puntos anteriores hay que tener muy en cuenta que la edad prevalece al sexo, y el cargo prevalece al sexo o incluso a la edad. Según esto, la edad y la categoría prevalecen sobre el sexo, esto es obvio en los lugares de trabajo y negocios donde en cualquier caso prevalecería la jerarquía de la empresa. Se puede dar el caso de tener que presentar a dos personas del mismo sexo y cuyas categorías y edades no nos es posible de determinar, en situaciones así, lo mejor sería optar por una tercera persona que realice las presentaciones.

Siempre puedes recurrir a realizar una auto-presentación que es muy común en el entorno laboral. En cualquier caso además debes recordar que la cortesía dice que hay que ponerse en pie cuando alguien se le presenta, nunca se debe continuar sentado a no ser que haya una buena excusa para ello. Las señoras como norma general no tienen porque levantarse ante otras personas para saludar aunque sería correcto hacerlo ante una persona anciana, si la persona mayor fuera de su edad levantarse sería una cordialidad pero no una obligación. En caso de llevar guantes los varones se deben desfundar al menos la mano con la que se saluda, mientras que las señoras pueden permanecer con ellos. Lo mismo sucedería con el sombrero en cuyo caso los hombres deben descubrirse mientras que las mujeres no estarían obligadas por el protocolo a ello. Si se diera el caso que estando en una sala entre alguien de mayor rango que los que haya dentro, es de buena educación que todos se pongan en pie como señal de respeto.

El secreto está ante todo en el buen tacto a la hora de presentar a personas y especialmente en aquellos casos en los que las personas presentadas se tienen entre si algún tipo de rencilla o por ejemplo cuando somos encargados de presentar a dos personas de las cuales desconocemos o simplemente se nos ha olvidado el nombre.

### 1.1.1. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera

Es más que considerable que te sientas nervioso o con cierto desasosiego al intentar presentarte o explicar algo en lengua extranjera pero eso no debe influir negativamente en tu presentación o en tu discurso para ello se añade a continuación tres consejos para hacer tu presentación más fácil.

- Antes de todo no deberías hablar muy rápido en una lengua que no dominas a un cierto nivel para así poder prestar especial atención a la entonación y cuidado con el acento. A no ser que tengas certeza de que tu acento es correcto siempre deberías **hablar lentamente** para poder conseguir ser más entendible.
- Recuerda de pronunciar todas y cada una de las palabras, prestándole especial **énfasis** a las palabras principales de la frase. Esto es muy útil ya que incluso si el interlocutor no entendiese cada palabra de tu frase sería capaz de entenderlo si usas el apropiado énfasis en algunas palabras.
- Por último no olvides de preparar y **practicar** con mucha antelación tu presentación o discurso que se vaya a dar. Es aconsejable que te hicieras una grabación para así ser capaz de escucharte con antelación y poder solventar diversos problemas detectados. Si se pudiera dar el caso y fuera posible sería recomendable que te auditara y te juzgara una persona nativa en la lengua extranjera y así determinar juntos en que puntos debes de poner énfasis para mejorar. Si tu nivel de pronunciación no es el apropiado o requerido la práctica de la presentación te debería tomar algunas horas. Ya sabes que la práctica es muy importante, para poder hacerlo finalmente correctamente y así resaltar tus habilidades en lengua extranjera.



La influencia del inglés en todos los campos hace que sea uno de los idiomas más utilizados en el mundo, aunque hay diferencias entre sus hablantes que son de tres tipos. Aquellos que es su lengua materna por lo tanto “nativos”, los que la adquieren como segunda lengua en casos de bilingüismo y finalmente está el caso de los que la aprenden como lengua extranjera.

---

No olvides que en inglés hay dos formas de hacer presentaciones entre varias personas. Es destacable una manera de presentación así como de dialogo con mayor o menor grado de cortesía. En negocios es recomendable siempre utilizar la manera más cortes posibles para así dar una primera buena impresión en el interlocutor. Además cuando la presentación que se lleva a cabo es entre dos personas y tú como presentador denota profesionalidad y cercanía a los que son presentados.

En el caso de que se realice una presentación cortes “**polite**” una de las formas más comunes sería por ejemplo,

**“John, let me introduce you to Anne”.**

Y luego puedes volver a decir:

**“Anne, let me introduce you to John”.**

Aunque no sea aconsejable utilizarse en lenguaje de negocios es bueno conocer la manera informal “**informal**”:

**“John, this is Anne. Anne, this is John”** (John, ella es Anne. Anne, él es John)



**Definición**

Según la RAE se puede definir **cortesía** como “la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”. Y de parecido significado o uso aparece cortesanía que según la academia es “atención, agrado, urbanidad, comedimiento”.

No obstante, una vez se tiene un poco de confianza con el interlocutor el saludo puede ser un poco más informal y eso puede llegar a ser algo muy positivo ya que crea un vínculo o relación que va más allá de lo meramente profesional. El saludo informal en inglés es un tipo de saludo que normalmente se continúa con una conversación. El saludo informal que se da con mayor frecuencia entre conocidos y puede incluir un abrazo, darse la mano, chocarse los cinco, o en el último de los casos incluso besos. Esto último entre mujeres o entre distinto sexo dándose muy raramente y excepcionalmente entre hombres, en todo caso sólo se puede dar cuando hay bastante confianza.

Entre las formas de saludar informalmente más utilizadas están:

**“Hi”** que sería como decir en español (Hey)

**“Hello”** es el saludo informal más común en inglés se traduce como (Hola).

**“How are you?”** aunque siga siendo informal es una expresión que depende como se haga puede ser formal su significado es (¿Cómo estás?)

En el caso de **"What's up?"** no existe esa dualidad ya que siempre es informal aunque su significado sería (¿Qué tal?)

**"How come I never see you?"** (¿Cómo puede ser que nunca te vea?) Es otra forma de saludar pero implica mucha informalidad o mucha familiaridad

**"Where have you been hiding?"** (¿Dónde has estado escondido?) implica demasiada formalidad para la mayoría de los casos.

Otras dos formas muy informales son **"It is been such a long time"** (ha pasado tanto tiempo) o **"It has been ages since we last met"** (ha pasado mucho tiempo desde que nos vimos la última vez).

Algunas veces la presentación se da en un evento social donde probablemente coincides con personas tanto conocidas como desconocidas, por lo que puede ser importante hacer una pequeña presentación tuya al empezar una conversación. Normalmente no deberías tener la necesidad de preguntar por el nombre ya que está implícito que cada persona se presenta a sí misma pero en el caso de que no lo hicieran, siempre se podría pedir diciendo **"What's your name?"** (¿Cuál es tu nombre?).

Pudiera suceder que después de terminar la presentación en inglés haya frases o información que no se ha podido escuchar adecuadamente o no se ha entendido con claridad es esos casos es recomendable pedir que te repitan alguna información. Si quieres que te repitan algo siempre puedes decir; **"What was that again?"** (¿Me lo puede decir de nuevo?). Siempre se puede pedir disculpas además de pedir que te lo repitan utilizando **"Excuse me?"** (¿Disculpe?) **Pardon me?** (¿Perdone?).

Si aun así no lo has entendido o tienes dudas de su deletreo se puede utilizar **"Would you mind to spell it?"** (¿Te importaría deletreármelo?). Recuerda que siempre que pidas algo a alguien se le debe dar las gracias adecuadamente, en la mayoría de los casos un simple **"Thank you!"** debe de valer en caso de ser repetitivo **"I appreciate!"** (¡Te lo aprecio!) que siempre funciona. Se puede engrandecer los agradecimientos con una **"Thank you a lot!"** (¡Muchas gracias!) o **"I deeply appreciate!"**. (¡Te lo aprecio profundamente!)



## Algunos consejos para presentarte en un evento

- Saluda y preséntate a una persona con la que no esté trabada en una conversación previamente.
- En primer lugar habla de tu relación, ya sea con el anfitrión del evento o con la compañía que lo organiza.
- Habla sobre algo relacionado con el evento, con el anfitrión o con la empresa que os ha reunido.



En un “**meeting**” en un acto público antes de nada deberías presentarte como mínimo con tu nombre y tu titulación si la hubiera o el oficio en el caso de carecerla. Acto seguido sería muy recomendable darse la mano indistintamente del sexo de los interlocutores. Es aconsejable esgrimir una sonrisa lo más sincera que se pueda al saludar a alguien para expresar felicidad de ver a esa persona y terminar dando o aceptando instrucciones o entablando una conversación.

Hay muchas maneras de presentarse a alguien en Inglés y a continuación se añade diferentes situaciones y ejemplos de frases que se utilizarían en casi cualquier caso. Antes de nada realiza un saludo adecuado a la franja horaria que pertenezca. Como hemos visto “**Hello**” puede ser suficiente pero algo más formal sería “**Good morning**” (Buenos días), “**Good afternoon**” (buenas

tardes) y **"Good evening"** (Buenas noches). Recuerda que **"Good night"** sólo se utiliza entre personas que se van a sus habitaciones a dormir.

Una presentación estándar sería:

**- "Good morning! My name is PaulSmith and I am an accountant.. It is nice to meet you!"**

(¡Buenos días! Me llamo Paul Smith y soy contable. ¡Un placer el haberte conocido!).

A lo que se le podría responder:

**- "It is a pleasure to meet you. I am Sarah Mills and a broker".**

(Es un placer haberte conocido. Me llamo Sara Mills y soy agente de bolsa).

En caso de que en la presentación la persona no diga su ocupación una pregunta muy común es

**- "What do you do for a living?"**

(¿En qué trabajas?).

A esto se puede responder:

**- "I work in a bank. I am a consultant."**

(Trabajo en un banco soy consultor).

Existen ciertas frases o expresiones que se dan muy a menudo en presentaciones. En presentaciones formales las frases que serán de gran utilidad son:

**- "Please have a sit!"** (¡Por favor tome asiento!).

**- "Thanks for agreeing to meet with me".** (Gracias por estar de acuerdo en reunirse conmigo).

**- "He'll be right with you".** (Él estará en un momento contigo).

**- "Can I offer you something to drink?"** (¿Te puedo ofrecer algo de beber?).

**- "My pleasure".** (Un placer).

En caso de tener una presentación informal unas frases muy útiles pueden ser:

- "Nice to see you"**. (Qué gusto verle).
- "Long time no see/ I haven't seen you while"**. (No te he visto por algún tiempo).
- "What have you been up you?"**. (¿Dónde has estado?).
- "How are things?"**. (¿Cómo te van las cosas?).
- "It's been a while/ it's been a while since I've have seen you"**. (Ha pasado algún tiempo desde que te vi la última vez.)
- "What's new?"**. (¿Qué hay de nuevo?).

## 1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información

La petición técnica de información puede venir dada de tres maneras diferentes:

- Con una pregunta directa **"Does your bank offer assistance via internet?"** (¿Tiene tu banco asistencia por internet?).
- Mediante una orden, **"Please send me a bank balance by email"** (Por favor envíame un balance bancario por e-mail).
- También se puede hacer con una pregunta indirecta, **"Do you think you can talk to the main investor today?"** (¿Piensa usted que podrá hablar con el principal inversor hoy?).

La tercera manera es la más aconsejable de utilizar ya que es menos agresiva, además siempre se puede introducir con fórmulas de cortesía tales como, **"Could you...?"** (¿Podría usted...?), **"I wonder if you could..."** (¿Me preguntaba si usted podría...?) o **"I would like to know..."** (¿Me gustaría saber ...?).

Ante todo existen diferentes maneras de pedir información en inglés y una muy común es empezando nuestras preguntas con uno de los siguientes verbos modales, **"can"**, **"could"**, **"may"**, **"might"**, **"shall"**, **"should"**, **"will"** y **"would"**. De estos verbos todos excepto **"can"** y **"will"** se suelen utilizar en formas formales.



Los **verbos modales** son un tipo de verbos auxiliares. Hay diez verbos modales ingleses:

**Can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.**

---

Algunos ejemplos de estos verbos modales para pedir algo en inglés

**“Would you (please) do it for me?”** (¿Lo haría (por favor) por mí?). Este verbo se utiliza para hacer condicionales, la palabra **“please”** refuerza el agradecimiento hacia el interlocutor.

**“Could you (please) give me your opinion?”** (¿Podría usted por favor darme su opinión?). El verbo modal **“could”** se utiliza en este caso como la forma condicional del verbo poder o ser capaz de.

**“Would you mind to give an estimation?”** (¿Le importaría darme una estimación?). La estructura **“Would you mind...?”** está compuesta por el verbo modal **“would”** pero en este caso se convierte en una frase hecha que viene a significar (¿Te importaría...?)

**“Shall I be rewarded?”** (¿Seré recompensado?). El verbo modal **“shall”** es casi un arcaísmo y sólo se puede utilizar con los pronombres personales en primera persona **“I”** y **“we”**.

**“May I borrow a pencil?”** (¿Puedo tomar prestado un bolígrafo?) El verbo **“may”** tiene el mismo uso que **“can”** pero en forma muy formal.

**“Might I make a deposit in the ATM?”** (¿Podría hacer un depósito en el cajero automático?). El verbo **“might”** significa lo mismo que **“could”** pero de forma más formal.

Tanto si nos están solicitando información como si nosotros lo hacemos el tipo de respuesta dependerá de la partícula interrogativa que se utilice en la pregunta.