

Useful Vocabulary and Expressions for the Dialogue (Coursebook, page 21, exercise 7 - SITUATION 1)

STUDENT A (the SkotsAir representative)

Acknowledging the passenger's concerns

- "I'm very sorry for the inconvenience."
(Lamento mucho los inconvenientes.)
- "I completely understand how frustrating this must be for you."
(Entiendo completamente lo frustrante que debe ser para usted.)
- "I assure you that we take this matter very seriously."
(Le aseguro que nos tomamos este asunto muy en serio.)
- "Thank you for bringing this to our attention."
(Gracias por hacernos saber esto.)
- "Let me see how I can help resolve this for you."
(Déjeme ver cómo puedo ayudar a resolver esto para usted.)

Offering solutions

- "We're offering a full refund for the delayed flight."
(Estamos ofreciendo un reembolso completo por el vuelo retrasado.)
- "I can provide you with a form to fill out for compensation."
(Puedo proporcionarle un formulario para completar y recibir una compensación.)
- "We will cover the cost of cleaning and repairing your bag."
(Cubriremos el costo de limpiar y reparar su maleta.)
- "We're also issuing vouchers for future flights as a gesture of goodwill."
(También estamos emitiendo vales para futuros vuelos como un gesto de buena voluntad.)
- "I'll escalate this issue to ensure it's resolved quickly."
(Escalaré este problema para asegurarme de que se resuelva rápidamente.)

Calming the passenger

- "Please rest assured, we're here to help."
(Por favor, tenga la seguridad de que estamos aquí para ayudar.)
- "Let's work together to find a solution."
(Trabajemos juntos para encontrar una solución.)
- "I understand your frustration, and I'm here to make this right."
(Entiendo su frustración y estoy aquí para solucionar esto.)
- "Thank you for your patience while we resolve this."
(Gracias por su paciencia mientras resolvemos esto.)
- "I'm confident we can address your concerns."
(Estoy seguro de que podemos abordar sus inquietudes.)

STUDENT B (the passenger)

Expressing frustration or anger

- "I can't believe this happened!"
(*¡No puedo creer que esto haya pasado!*)
- "This is absolutely unacceptable."
(*Esto es absolutamente inaceptable.*)
- "How do you expect me to be satisfied with this?"
(*¿Cómo esperan que esté satisfecho con esto?*)
- "I'm extremely disappointed with the way this has been handled."
(*Estoy extremadamente decepcionado con la manera en que se ha manejado esto.*)
- "This is the worst travel experience I've ever had."
(*Esta es la peor experiencia de viaje que he tenido.*)

Describing the situation

- "My flight was delayed for seven hours."
(*Mi vuelo se retrasó siete horas.*)
- "All I was offered was a voucher for a coffee and a sandwich."
(*Lo único que me ofrecieron fue un vale para un café y un sándwich.*)
- "When I finally got my bag, it was soaked in water."
(*Cuando finalmente obtuve mi maleta, estaba empapada en agua.*)
- "The clothes inside are completely ruined."
(*La ropa dentro está completamente arruinada.*)
- "I was told it wasn't anybody's fault because it was raining."
(*Me dijeron que no era culpa de nadie porque estaba lloviendo.*)

Demanding compensation or resolution

- "What are you going to do about this?"
(*¿Qué van a hacer al respecto?*)
- "I demand a full refund for this trip."
(*Exijo un reembolso completo por este viaje.*)
- "This situation needs to be resolved immediately."
(*Esta situación debe resolverse de inmediato.*)
- "This level of service is unacceptable for a business-class passenger."
(*Este nivel de servicio es inaceptable para un pasajero de clase ejecutiva.*)
- "I expect better from an airline like SkotsAir."
(*Espero algo mejor de una aerolínea como SkotsAir.*)