

Come Together

Guía del
maestro

2



**Versión en
español**

**Adriana
DOPAZO**

**Lorena
PEIMBERT**

**Luis Esteban
PÉREZ VILLANUEVA**

Come Together

Guía del
maestro

2

Adriana
DOPAZO

Lorena
PEIMBERT

Luis Esteban
PÉREZ VILLANUEVA



**Versión en
español**

Macmillan Education
Prohibida su descarga y venta

Unidad

1

Ambientes sociales

de aprendizaje: Familiar y comunitario

Actividad comunicativa: Intercambios asociados al entorno

Práctica social del lenguaje:

Expresa quejas sobre un producto

Producto final: Juego de roles para representar la presentación de una queja

Student's Book		
Session	Activities	Pages
1	Opening	7–8
2–4	<i>Ofrezca diversos ejemplos de quejas y centre la atención de los alumnos en lo que dicen los interlocutores y cómo lo dicen con el fin de que puedan:</i>	9–11
	• Analizar tema y propósito.	
	• Valorar el efecto de la modalidad de comunicación (presencial o a distancia).	
	• Contrastar actitudes adoptadas por interlocutores.	
	• Detectar las formas de ajustar la acción de hablar y escuchar.	
	• Intercambiar y valorar experiencias propias y de otros.	
5–7	<i>Modele conductas que usted haya adoptado al escuchar quejas y explique en voz alta los procesos que siguió para comprenderlas y responder a las mismas; invite a los alumnos a probar dichos procesos para que sean capaces de:</i>	12–15
	• Aclarar el significado de palabras.	
	• Inferir el sentido general.	
	• Establecer el motivo o la razón de una queja (por ejemplo: <i>I bought this book but when I opened it, I saw there were blank pages</i>).	
	• Comparar las expresiones para proponer soluciones (por ejemplo: <i>I would like a full reimburse, I strongly ask for a free replacement</i> , etc.).	
	• Clasificar, por su significado, expresiones para transmitir emociones al discurso (por ejemplo: decepción: <i>I felt disappointed when the coffee maker didn't heat water</i> ; molestia: <i>It was so delicate I couldn't even touch it</i> , etc.).	
	• Valorar conductas propias y de otros.	
8–9	<i>Provoque la necesidad de recurrir y usar los conocimientos y habilidades que los alumnos ya tienen, sobre lengua en general y sobre el inglés en particular, para que puedan:</i>	16–19
	• Elegir repertorios pertinentes de palabras y expresiones para plantear quejas.	
	• Priorizar la información que se dará al presentar quejas.	
	• Expresar motivo o razón y componer expresiones para proponer soluciones.	
	• Usar estrategias para influir en el significado y reparar una comunicación fallida (por ejemplo: <i>What I mean is... no, look, I don't know exactly the name, but it is the piece you use to...</i>).	
	• Expresar quejas y hacer ajustes para mejorar la fluidez.	
	• Recibir y ofrecer realimentación.	
10–12	Closure and Assessment	20–21

Opening

Antes de iniciar la unidad, aliente a los alumnos a revisar y analizar los objetivos de aprendizaje de *Stage 1*, *Stage 2*, y *Stage 3*, así como la práctica social que se trabajará a lo largo de la unidad.

Let's start together

Puede hacer las preguntas en voz alta y pedir a algunos alumnos que las respondan. Es posible que necesite ayudarlos a expresarse, proporcionándoles ciertas palabras de vocabulario que requieran. Inicie la actividad compartiendo sus experiencias, de tal manera que los alumnos se sientan dentro de un ambiente seguro en el que también pueden compartir sus vivencias.

Initial Assessment

Explique a los alumnos que el objetivo de la autoevaluación inicial es que ellos estén conscientes de las habilidades con las que cuentan antes de iniciar la unidad. Del mismo modo, coménteles que esas habilidades serán necesarias para alcanzar los objetivos. Permita que por algunos minutos los equipos hablen sobre las habilidades señaladas y después pida a los alumnos que marquen individualmente los recuadros correspondientes.

Planner

Dirija la atención de los alumnos a las secciones de esta unidad e invítelos a leerlas. Explique que la planeación del contenido de cada *Stage* es una manera de conocer los pasos que seguirán para alcanzar su objetivo final. Las listas de cotejo son una herramienta muy valiosa que ayuda a recordar los puntos importantes de una tarea. También son útiles para proporcionar evidencia del proceso de aprendizaje de los alumnos, brindándoles un sentido de logro cuando cumplen con sus metas. Los alumnos están en libertad de sugerir otras tareas conforme trabajan en la unidad.



Unit 1

Stage 1
Listen and review complaints about products.

Stage 2
Interpret general sense, main ideas, and details.

Stage 3
Make oral complaints.

Social Practice of the Language:
Express complaints about a product.

Social Learning Environment:
Family and Community

Communicative Activity:
Exchanges associated with the environment.

Opening

Let's start together

- 1 Work in groups. Discuss and answer the questions.
- 1 Have you ever complained about something wrong with a product or service? Why?
- 2 How did you feel when making that complaint?



Initial Assessment

In this unit you will role-play a complaint about a product. Discuss in small groups the following aspects. Then check (✓) the answer that best describes how well prepared you are to ...

	I'm ready and I can help others.	I think I'm ready.	I might need help.	I'm sure I will need help.
Express emotions in English.	☐	☐	☐	☐
Work in pairs to prepare a conversation.	☐	☐	☐	☐
Retell an experience in English.	☐	☐	☐	☐
Role-play a conversation in English.	☐	☐	☐	☐

Remember you will come back to this section when you finish the unit to check your progress.

Planner

These are the tasks and evidence you will gather in the unit. Feel free to suggest and add other tasks.

Sessions	Sections	Tasks	Pages
1	Opening	☒ How ready am I to get started?	8
2		☐ Choosing a product or service to make my complaint.	10
3		☐ Completing a card with information about my complaint.	11
4		☐ Sharing impressions about our complaints.	11
5		☐ Choosing the expressions to make our requests and offer solutions.	13
6	Development	☐ Sharing feelings and reactions about our complaints.	15
7		☐ Gathering information for our role-play.	17
8-9		☐ Writing questions that I can ask about the product or service.	17
		☐ Organizing the information for our conversation.	18
10-11		☐ Rehearsing our complaints.	20
	Closure	Presenting my complaint to the class, and asking for feedback.	20
12		Assessment.	21

Don't forget to come back and check (✓) your evidence.

1 Work in pairs. Read the conversations and discuss what people are complaining about.

Conversation 1

Service assistant: Hello! Customer services. What can I do for you?

Billy: I want to return a video game. It doesn't work.

Service assistant: What do you mean?

Billy: It doesn't load. The screen just stays black. I guess it is faulty.

Service assistant: Oh, I see. When did you buy it?

Billy: About two months ago.

Service assistant: That's too bad. We can only give you back your money if products are returned 30 days after the purchase. But we can replace your game.

Billy: That's fine. I don't want a refund, I just want to exchange the game, please.

Service assistant: OK then. I'll get you another one.

Billy: Great! Thank you very much.

Conversation 2

Carlos: Excuse me!

Waiter: Yes, sir. How can I help you?

Carlos: We waited a long time for our food. It's finally here but it is cold!

Waiter: I'm very sorry to hear that. I'll replace your dishes.

Carlos: No, thank you. I'm not paying for any of these!

Waiter: Please, sir. I can bring the food again, but I'm afraid you must pay for what you ordered. Please accept some dessert on the house as compensation.

Carlos: I don't think I can eat anymore. I'm too angry. Just bring me the check.

Waiter: Of course, sir. And again, my apologies.

A complaint is when you ask for a replacement, a refund, or other kind of compensation needed because a product or service does not work in the way you expected.

Skills



A: Carlos is complaining about his food.

B: Yes, the restaurant served something cold.



2 Work in groups. Now that you understand what the people are complaining about listen to the conversations and answer the questions together.

- 1 Which conversation is face to face?
- 2 Which conversation is on the phone?
- 3 How does the boy in Conversation 1 sound?
- 4 How does the man in the restaurant sound?
- 5 Who sounds rude?

To complain about a service or product that does not have good quality is your right as a customer. However, it is not necessary to be rude. Polite complaints will probably get you a more satisfactory solution.

Skills

Unit 1 9

Skills Box

Pida a los alumnos que lean la definición de la palabra *complaint*. Puede ser necesario explicar el significado de *refund* y *replacement* (*refund*: efectivo que te devuelven, especialmente en los casos en que pague de más por algo o en los que has decidido que ya no quieres el artículo; *replacement*: algo que sustituye a otro artículo).

Ejercicio 2

Antes de escuchar la grabación, se sugiere que los alumnos lean las preguntas que aparecen en el libro con el fin de que sepan de antemano el tipo de información que requieren. Es importante que pongan atención en la entonación y tono de voz de los interlocutores para que puedan apreciar sus actitudes y emociones.

Answers:

- 1 Conversation 2 2 Conversation 1
3 Friendly / Polite 4 Upset / Angry / Impolite 5 The man in Conversation 2.

Media Resources

Use el capítulo 1 del *Reader* en cualquier parte de la unidad para extender la práctica social y desarrollar las habilidades de comprensión lectora de los alumnos. En esta unidad puede utilizar las imágenes del capítulo 1 del CD, las cuales brindan opciones de práctica adicional que promueven la interacción entre los alumnos y son un apoyo para comprender el texto del *Reader*.

Ejercicio 1

Antes de leer las conversaciones, es importante que los alumnos comprendan el tipo de información que requieren identificar.

Answers:

Conversation 1: Billy is complaining about a video game that is faulty.

Conversation 2: Carlos is complaining about cold food.

Skills Box

Ayude a los alumnos a darse cuenta de que a pesar de que uno se siente incómodo al presentar una queja, es posible ser amable y no hacer sentir mal a los demás. Oriéntelos para que lleguen a la conclusión de que es importante tratar a todas las personas con respeto y amabilidad.

For your Final Product

Ejercicio 3

Explique a los alumnos que este es el primer paso para la elaboración de su producto final. Divida al grupo en parejas para que negocien y lleguen a un acuerdo respecto a la situación específica que tratarán en el juego de roles. Guíelos para que se den cuenta de que deben decidir una razón para presentar una queja, así como el modo en que van a interactuar con la persona que los atienda. Deben responder las preguntas para definir los aspectos principales de la situación.

Antes de empezar a preparar su queja, dirija a los alumnos al *Reader* para que lean algunos ejemplos adicionales.

Reading Box

Invite a los alumnos a leer las páginas 6 a 14 del *Reader* para que aprendan más acerca de las quejas. Al final, haga preguntas para verificar su comprensión.

Ejercicio 4

El objetivo de esta actividad es que los alumnos identifiquen el problema que tiene Carlos y las soluciones que el mesero propone. Después de escuchar la grabación, que compartan sus respuestas con el grupo para verificarlas. Pregúnteles qué tipo de quejas se presentan comúnmente en los restaurantes. Motive a los alumnos a hablar en inglés.

Stage 1

For your Final Product

3 Decide on one product or service you would like to work with to make an oral complaint. Decide if you will prepare a telephone complaint or a face-to-face complaint.

What did you buy?
A video game

Who did you talk to?
Service assistant, telephone complaint

What did you buy?

Who did you talk to?



To learn more about complaints go to pages 6-14 in your Reader.

4 Read and listen to Conversation 2 again, underline the problem, and circle the solutions.

Conversation 2

Carlos: Excuse me!

Waiter: Yes, sir. How can I help you?

Carlos: We waited a long time for our food. It's finally here but it is cold!

Waiter: I'm very sorry to hear that. I'll replace your dishes.

Carlos: No, thank you. I'm not paying for any of these!

Waiter: Please, sir. I can bring the food again, but I'm afraid you must pay for what you ordered. Please accept some dessert on the house as compensation.

Carlos: I don't think I can eat anymore. I'm too angry. Just bring me the check.

Waiter: Of course, sir. And again, my apologies.

5 Work in pairs. Role-play the conversation in Exercise 4. Try to emphasize the attitudes in both speakers.

When speaking, you can express different attitudes like being polite, calm, rude, or upset. Being polite and calm can be shown with proper and nice words and a soft tone of voice, while being rude and upset is usually reflected in bad words and a sharp tone of voice.

Skills

Answers:

Problem: The food took a long time to be ready and it is cold.

Solutions: To replace the dishes / To accept some dessert on the house.

Ejercicio 5

Explique que es importante decir *please* y *thank you* para sonar amable. Supervise la actividad, poniendo atención en la pronunciación de los alumnos y los cambios en su

tono de voz. Aliéntelos a que parezca real y a utilizar un lenguaje corporal adecuado.

Skills Box

Antes de representar la conversación del ejercicio 5, pida a los alumnos que lean la *Skills Box* y modele algunos enunciados, mostrando una actitud amable o una grosera, para que identifiquen la diferencia en el tono de voz.

Stage
1

For your Final Product

6 Complete the card about your complaint taking into account what you know now.

My complaint is about a video game that doesn't work.
 My attitude will be calm.
 As a solution, I expect the store to exchange.

My complaint is _____
 My attitude will be _____
 As a solution, _____

7 Work in pairs. With the information you wrote in Exercise 6, share your impressions about each other's complaints.

I decided to complain about a video game because it didn't load. I will ask the store to exchange the game.

I want to complain about a cellphone in a store. I was very upset. The clerk was rude!

Assessment - Think About Your Progress

8 Work with your partner from Exercise 7. Tell each other if you did the things on the list when you described your complaint.

- ☐ Did you explain what the problem was?
- ☐ Did you share the solution they gave you?
- ☐ Did you describe your attitude?

If you had problems, review what you did in Exercises 4 and 5 and help your partner clarify doubts. If necessary, ask your teacher for guidance.

Unit 1 11

compañeros. Solicite a algunos voluntarios que compartan su información con la clase.

Assessment - Think About Your Progress

Ejercicio 8

Esta es una actividad en parejas, en la que los alumnos van a evaluar la información que sus compañeros proporcionaron en el ejercicio previo con el objetivo de verificar que cumpla con los requerimientos señalados. Permita que las parejas comenten y se den realimentación. Dirija la atención de los alumnos al recuadro informativo para promover el aprendizaje colaborativo. Permanezca atento para ofrecer ayuda adicional aclarando los aspectos en los que éstos no se sientan seguros.

Media Resources

Puede utilizar el póster de la unidad 1 que está contenido en el CD para que los alumnos aprendan el nombre de los productos que pueden usar en la representación de su juego de roles. Pregúnteles el nombre de las prendas de vestir y después realice una lluvia de ideas acerca de posibles motivos de queja que se pueden presentar después de comprarlas.

For your Final Product

Ejercicio 6

Los alumnos deben estar preparados para el segundo paso de su producto final: pídales que regresen al paso anterior para que recuerden la situación que eligieron. Explique que ahora deben decidir cual será su actitud y cómo van a sonar (tranquilos y relajados, groseros o enojados).

Ejercicio 7

Esta actividad tiene como objetivo que los alumnos intercambien ideas y comentarios sobre las situaciones que eligieron. También es un buen momento para que descubran si es necesario hacer algunos cambios a la situación elegida. Podría pedirles que lean los enunciados del ejemplo antes de interactuar con sus

Development

Ejercicio 1

05 Antes de escuchar la grabación, pida a los alumnos que lean las preguntas que aparecen en su libro. Esto los preparará para saber el tipo de información que necesitan para responderlas. Repita la grabación si es necesario. Invite a algunos voluntarios a compartir sus respuestas con la clase.

Answers:

- 1 He is talking to a clerk in a store.
2 Yes, they are. 3 He feels upset at first, and then satisfied.

Ejercicio 2

Pida a los alumnos que lean la conversación. Después de haberla escuchado en el ejercicio anterior con el fin de obtener la idea general, es momento de analizar la conversación detenidamente. Permita que comenten las preguntas antes de invitar a algunos voluntarios a compartir sus respuestas con el grupo. Si nota que los alumnos requieren ayuda con el vocabulario, puede dirigirlos al *Glossary* de la página 22.

Answers:

- 1 He wants to return a CD because he doesn't like the band. 2 He offers Pepe a gift card for the value of the CD to pay for something else.
3 Yes, he is. Because he can use the gift card immediately.

Unit 1 Stage 2 Development

- 1 Listen to the complaint and discuss what is happening and who is participating. Use the questions as a guide.

- 1 Who is Pepe talking to?
2 Are they talking face to face?
3 How does Pepe feel?

- 2 Work in groups. Now that you understand what the complaint is about, read the conversation and answer the questions together.

Clerk: Good morning. Can I help you?

Pepe: Hi, I would like to return this CD. Can you take it back?

Clerk: I'm sorry to hear that. What is the problem with it? Is it damaged?

Pepe: Oh, nothing is wrong with it. It was a gift but I don't really like this band.

Clerk: I'm afraid it is against the store's policy to give a refund if the item is not faulty.

Pepe: That's disappointing. You are of no help!

Clerk: Let me see what I can do about it ... We could give you a gift card for the value of the CD. Then you can choose anything from the store with a similar price and pay with the card.

Pepe: Well, that's a better solution!

Clerk: Could you fill in this form, please? It won't take long.

Pepe: Can I use the card right now?

Clerk: Of course! You can use the card any time you want.

Pepe: That's perfect! Thank you!

Clerk: You're very welcome.



- 1 Why is Pepe complaining?
2 What solution does the clerk offer?
3 Is Pepe satisfied with the solution? Why?

Media Resources

El póster de la unidad 1 puede brindar más oportunidades para practicar. Los alumnos pueden imaginar algún problema con la prenda de ropa que eligieron y proponer las soluciones para resolverlo.

Toolbox

Notice that the underlined expressions are used to make polite requests and offering solutions.

Offering solutions: We could give you a gift card.

Requests: Could you fill in this form?

When making polite requests and offers use the auxiliaries *can* and *could*. These auxiliaries always use a verb in simple form.

Remember that your tone of voice also helps you sound polite when you use these structures.

- Complete the table with examples of offers and requests from the conversation in Exercise 2.

Offers	Requests
We <u>could</u> give you a gift card.	Can I help you?

For your Final Product

- 3 You will start planning your role-play of the complaint you selected to work with in Stage 1. Choose the expressions to make requests and offer solutions during your role-play.

Request: Can you take back this video game?
Offer solution: We could give you a refund or a gift card.

Request: _____
Offer solution: _____

Answers:

Offers: Can I help you?, Then you can choose anything from the store., You can use the card any time you want. **Requests:** Can you take it back?, Could you fill in this form, please?, Can I use the card right now?

Ejercicio 3

Puede usar esta actividad como evidencia del portafolio. Pida a los alumnos que trabajen en una hoja de papel por separado. Señale que ahora deberán decidir qué expresiones, de las que han aprendido en esta etapa, desean incluir en la conversación de su juego de roles. Solicíteles que lean los ejemplos proporcionados y que regresen a la conversación del ejercicio 2 y a la *Toolbox* en caso de que tengan dudas. Supervise la actividad mientras camina por el salón de clases y ofrezca apoyo cuando sea necesario.

Toolbox

Dirija la atención de los alumnos a la *Toolbox* y pida que lean el contenido. Además de darse cuenta del uso de los verbos *can* y *could* en las expresiones, éstos deben estar conscientes de que el tono de voz es muy importante para transmitir el efecto deseado.

Pídales que lean los ejemplos de la tabla antes de completarla

para que se aseguren de que conocen el tipo de expresiones que deben incluir. Puede entonces regresar a la conversación para que las identifiquen. Dé tiempo a los alumnos para que resuelvan el ejercicio y después invite a algunos voluntarios a leer las expresiones en voz alta para comprobar que su pronunciación y tono de voz son apropiados.

Ejercicio 4

Esta actividad tiene el objetivo de que los alumnos se den cuenta de cómo el lenguaje corporal debe coincidir con las palabras que utilizamos para poder transmitir el mensaje correctamente. Después de verificar las respuestas con el grupo, invite a algunos alumnos a leer las expresiones en voz alta mientras utilizan el lenguaje corporal apropiado.

Answers:

1 c 2 a 3 b

Ejercicio 5

Antes de que los alumnos realicen esta actividad, compruebe que comprenden el significado de *empathy* e *impolite*. Deles tiempo para resolver el ejercicio y después invite a algunos voluntarios a compartir sus respuestas con el grupo. Aliente a los alumnos a dar ejemplos adicionales de cada expresión. También puede proporcionar algunos ejemplos propios para enriquecer el vocabulario de sus alumnos y darles más opciones para que las incluyan en su producto final.

Answers:

Show Empathy: I'm sorry to hear that., Let me see what I can do about it ... **Impolite comment:** That's disappointing. You are of no help!

Skills Box

Una vez que los alumnos hayan terminado la actividad, pídeles que reflexionen sobre la



Stage 2

4 Work in pairs. Figure out the meaning of the expressions and match them to the pictures.

- 1 **Pepe:** That's perfect! Thank you!
- 2 **Pepe:** Well, that's a better solution!
- 3 **Pepe:** That's disappointing. I really don't want this CD.

a



b



c



5 Read the following expressions from the conversation in Exercise 2 and classify them under the correct category.

- 1 **Clerk:** I'm sorry to hear that.
- 2 **Pepe:** That's disappointing. You are of no help!
- 3 **Clerk:** Let me see what I can do about it ...

 Show Empathy

 Impolite Comment

Empathy is to understand the feelings of others. For better communication, when someone is sharing negative feelings, use expressions that transmit that you personally care and understand.

Skills

14

Family and Community

información del recuadro y que compartan sus ideas. Después divida al grupo en equipos o en parejas para que hablen entre ellos acerca de la importancia de la empatía.

Media Resources

Puede utilizar el póster de la unidad 1 como una oportunidad adicional para que los alumnos practiquen y contrasten el uso de expresiones empáticas y poco amables. Pueden trabajar en parejas.

Uno de los alumnos selecciona un prenda de vestir y plantea una queja a su compañero. El compañero responde de manera poco amable. Después pueden intercambiar papeles y lo hacen de nuevo de manera empática.

Stage
2

For your Final Product

6 Choose the expressions to be empathetic during your role-play.

Let me see what I can do ...
I'm sorry to hear that.

7 Work in pairs. Share your feelings and reactions about your complaint with the help of the expressions from Exercise 4.

I was upset. I couldn't get a refund.



I was happy when the clerk helped me.

Assessment - Think About Your Progress

8 Work in pairs. Think about your progress. Do you know expressions to make requests, offer solutions, and be empathetic? Make a table in your notebook.

If you don't remember the expressions, go back to Exercises 4 and 5 and review these elements.

Unit 1 15

pueden mostrar por medio del lenguaje corporal al momento de presentar una queja. Pida a los alumnos que vean los ejemplos que se muestran. Permita que comenten durante algunos minutos y posteriormente invite a algunos a compartir sus sentimientos con la clase, expresando sus razones para las reacciones positivas y negativas.

Assessment - Think About Your Progress

Ejercicio 8

Esta actividad tiene el objetivo de que los alumnos evalúen su progreso hasta ahora y se den cuenta de la necesidad de reforzar ciertos aspectos en los que no se sienten muy seguros. Es una actividad colaborativa en la que éstos se ayudan mutuamente. Se recomienda revisar los ejercicios anteriores para comprobar que se han incluido expresiones para cada una de las tres funciones. Podría también alentarlos a dar ejemplos adicionales que pueden compartir con el grupo.

For your Final Product

Ejercicio 6

Los alumnos deben decidir qué expresiones van a incluir en las conversaciones que utilizarán para el juego de roles del producto final. Pídeles que vuelvan a leer la conversación del ejercicio 2, si es necesario, y que revisen algunos ejemplos antes de empezar a trabajar. Si lo considera conveniente, escriba modelos de expresiones en el

pizarrón para que los alumnos las tengan presentes. Es recomendable que supervise la actividad y que ofrezca ayuda cuando sea necesario. Haga recomendaciones para que corrijan la ortografía y gramática cuando sea necesario.

Ejercicio 7

Antes de que los alumnos inicien la discusión, dirija su atención al ejercicio 4 para recordarles los sentimientos y reacciones que se

Development

Ejercicio 1

Antes de que los alumnos inicien la lectura, podría señalar que el objetivo en este momento consiste sólo en localizar la idea principal de la conversación, es decir, el problema del cliente y la solución que propone el dependiente. Recuérdeles que pueden consultar el *Glossary* para verificar el significado de nuevas palabras. Invite a algunos voluntarios a compartir sus respuestas con el grupo. Si el tiempo lo permite, puede pedirles que vuelvan a leer la conversación y después haga algunas preguntas adicionales para comprobar que lo entendieron en su totalidad.

Answers:

Customer's problem: There is a missing part in a fitness machine. **Solution:** The company will send the missing part to the customer.

Ejercicio 2

En esta actividad se pide a los alumnos subrayar las preguntas con el doble objetivo de que reconozcan su estructura, así como los momentos en que pueden resultarles de utilidad. Pida que generen otras posibles preguntas que el dependiente podría hacer al cliente.

Development

- 1 Work in pairs. Read the complaint and identify the problem and the solution.

Assistant: Good morning, OT Body Fitness Company. This is Andrew Cooper. What can I do for you?
Customer: Good morning. I purchased a OT Body Fitness machine from your company last month, and I have a problem. There's a missing part. I'm sorry to report it a month later, but I just recently had time to assemble it.
Assistant: That's OK, but are you sure, sir? All of our orders are inspected before shipping.
Customer: I understand, but there is definitely a missing part. I can't finish assembling the machine without it.
Assistant: OK. I'm sorry about that. Do you know the name of the missing part?
Customer: No, I don't know the exact word, but it's the piece you need to change the speed.
Assistant: Oh, that's the gear. I'll make a report, and we'll send you the gear in four to six days.
Customer: OK, that's fine. Thank you very much.
Assistant: I'm happy to help, and I apologize for the inconvenience. Now let me get your information ...



- 2 Go back to the conversation in Exercise 1 and underline the questions the assistant asked the customer.

Toolbox

Questions that ask about information or details use words such as *what*, *how*, and *why* at the beginning of the question. *Yes-No* questions ask about very specific information.

For example, What can I do for you?, Do you know the name of the missing part?

Toolbox

Una vez que los alumnos terminen de subrayar las preguntas, podría cuestionar cuáles son las que piden información específica y cuáles requieren de un *sí / no* para responderse. Después, los alumnos pueden leer el contenido del recuadro.

Stage
3

3 Work in pairs. Ask each other the first question in the conversation in Exercise 1. When you answer try to give solutions and the necessary information.

A: What can I do for you?
B: This machine isn't working.
A: Did you turn on the switch that is in the back part of the machine?

For your Final Product

4 To prepare for your role-play, review your notes from previous stages and make a list of the information you have gathered.

- Problem: _____
- Solution: _____
- Expressions to make requests: _____
- Expressions to offer solutions: _____
- Expressions to show empathy: _____

5 Think of questions you can ask to find out information about the product or service and write them below.

What is wrong with the video game?
How did you notice the problem?

Unit 1 17

For your Final Product

Ejercicio 4

Esta revisión se puede hacer en una hoja aparte de papel. Explique a los alumnos que este ejercicio tiene como objetivo comprobar que han incluido toda la información que necesitarán para la conversación. Esto les permitirá resumir los elementos principales que deben ser incluidos en su conversación. Ofrezca ayuda a los alumnos cuando sea necesario.

Ejercicio 5

Los alumnos deben leer las preguntas del ejemplo y después revisar sus conversaciones para identificar los momentos en los que añadirán las preguntas que ayudarán al dependiente a obtener una idea más clara del problema. Aliéntelos a utilizar diferentes pronombres interrogativos en inglés (*What, Where, How, When, etc.*) para preguntar sobre diversos detalles.

Ejercicio 3

Asegúrese de que los alumnos comprenden lo que deben hacer antes de que inicien la interacción. Puede explicarles que el propósito de la actividad es hacer tantas preguntas como sea posible para obtener detalles específicos sobre la queja y así ayudar al cliente al ofrecerle diferentes maneras de solucionar el problema. Con el fin de que los alumnos inicien la actividad, pregunte algunos

ejemplos de problemas y soluciones, o bien usted podría proporcionar algunos.

Se sugiere que supervise la actividad caminando alrededor del salón y escuchando a las parejas interactuar. Los alumnos podrían encontrar cierta dificultad para estructurar las preguntas correctamente. Puede tomar nota de los errores frecuentes y hacer las correcciones cuando terminen la actividad.

Ejercicio 6

Esta actividad promueve el aprendizaje colaborativo ya que los alumnos se ayudan mutuamente a lograr el alcance de sus metas. Aliéntelos para que hagan sugerencias para mejorar el trabajo de los otros.

Reader Box

Cuando los alumnos terminen de leer la queja de la página 12 del *Reader* y comparen las explicaciones y soluciones, podría pedirles que sugieran algunas soluciones nuevas y voten por la mejor.

Ejercicio 7

Los alumnos deberán estructurar la conversación completa, incluyendo todas las expresiones y preguntas de tareas anteriores. Puede sugerirles que lean la conversación del ejercicio 1 de nuevo y que sigan los pasos para ordenar la conversación en una secuencia lógica. Puede también solicitarles algunos ejemplos de cada parte de la conversación antes de que inicien su trabajo. Se sugiere supervisar la actividad caminando alrededor del salón y ofreciendo ayuda cuando se necesario.

Stage 3

6 Exchange your questions in groups and make any corrections if necessary.



You can go to your Reader on page 12 to read another complaint and compare the explanations and solutions.

7 Using the information from Exercises 4 and 5 complete the graphic organizer. You can use the conversation in Exercise 1 as a model.

A: Can I help you?

B: Introduce the complaint

A: Ask for information

B: Explain the complaint

A: Offer a solution

B: Agree or disagree

18 Family and Community

Media Resources

Puede utilizar el póster de la unidad 1 para aquellos alumnos que requieren práctica adicional para crear conversaciones completas sobre uno de los productos ilustrados. Aliéntelos a practicar diferentes tipos de preguntas.

- 8 Now, listen to the complaint from Exercise 1 and pay attention to the problem in the conversation. Underline the correct option below and discuss your answers with a partner.

- 1 When the customer doesn't know what to say, he makes a pause / explains his idea.
- 2 When the customer doesn't understand, he asks a question / interrupts rudely.

When communication is broken in a conversation you can make a pause, rethink your ideas, and express them in a different way. To create a friendly atmosphere you can use a kind and enthusiastic tone. If you want to show sternness, you can emphasize clearly the solution you want.

Skills

- 9 Work in pairs. Role-play the conversation in Exercise 1. Decide who will play each part and use the tips from Exercise 8 to emphasize your tone of voice.



Assessment - Think About Your Progress

- 10 Work with your partner from Exercise 9. Check (✓) what you think you did well and then ask your partner's opinion.

I did this well:	My opinion	My partner's opinion
I asked questions about the complaint.		
I used strategies to repair communication.		
I used different tones of voice to emphasize the solution.		

If you and your partner had different opinions on what you did well, review Exercises 3 and 8. You can ask your teacher for guidance if you are not sure.

Ejercicio 8

Antes de poner la grabación, podría preguntar a los alumnos si recuerdan cuál era el problema con el aparato mencionado en el ejercicio 1 y si el cliente conocía el nombre de la parte faltante. Ponga la grabación más de una vez, si es necesario, para que los alumnos puedan identificar las opciones correctas. Podría verificar las respuestas con el grupo y pedir que mencionen las palabras exactas de la

conversación. Invite a los alumnos a revisar el *Reader* para encontrar otros ejemplos de preguntas y soluciones de problemas.

Answers:

1 explains his idea 2 asks a question

Skills Box

Invite a los alumnos a leer en voz alta el recuadro. Pídeles que mencionen ejemplos personales.

Cuando hayan terminado de compartir los ejemplos, podría poner la grabación de nuevo para que identifiquen los diferentes tonos en el audio.

Ejercicio 9

Esta actividad es una buena oportunidad para comprobar la pronunciación y entonación de los alumnos. Puede recordarles que la entonación y tono de voz son muy importantes para transmitir significados e intenciones. Coménteles que para hacer que una conversación suene natural deben hacer las pausas adecuadas y bajar el tono de voz al final de los enunciados.

Assessment - Think About Your Progress

Ejercicio 10

Esta evaluación entre pares ayuda a que los alumnos puedan confirmar sus propias ideas con las de otros y así contrastar sus puntos de vista. Permítales intercambiar ideas y después dígales que deben dar ejemplos para respaldar sus opiniones, y de esa manera ayudar a sus compañeros a mejorar su desempeño.

Closure

Final Steps

Ejercicio 1

Comente a los alumnos que esta es una oportunidad para identificar todos los aspectos que necesitan mejorar antes de su presentación final. Pídales que consideren que deben evaluar el desempeño de sus compañeros tomando notas de todos los aspectos en los que deben trabajar. Escriba una lista de cotejo en el pizarrón para ayudar a los alumnos (expresiones adecuadas para hacer ofertas y peticiones, mostrar empatía, ofrecer soluciones y reparar interrupciones en la comunicación, así como pausas, tono de voz adecuado, etc.)

Ejercicio 2

Organice a los alumnos en parejas para que comenten e intercambien ideas basadas en sus notas para que modifiquen, hagan adiciones o cambien la conversación en cualquier aspecto que consideren apropiado para mejorarla. Monitoree la actividad para que aclaren dudas y creen una versión final de su conversación.

Collect your evidence

Ejercicio 3

Dirija a los alumnos al planificador para verificar la secuencia de actividades que realizaron para alcanzar su meta. Alíentelos a mencionar

cualquier tarea adicional que fue útil para lograr sus objetivos.

Socialize

Ejercicio 4

Recuerde a los alumnos que tomen en cuenta todos los aspectos que corrigieron después de haber ensayado. El grupo deberá poner atención al desempeño de sus compañeros como una muestra de respeto.

Closure

Final Steps

- 1 Work in pairs. Take turns to rehearse the complaint you prepared on the organizer on page 18. Listen closely to your partner. Remember to make notes about how your partner used his / her voice and what strategies he / she used.

- 2 Share your notes with your partner so that he / she can improve how to make a complaint in English.

Collect your evidence

- 3 So far you have prepared step by step a complaint about a product or service and rehearsed with a partner. Go back to your Planner on page 8 and check (✓) what you did to accomplish it.

Socialize

- 4 Now that you have rehearsed your complaint, present it to your class, or other class. When you finish, ask for feedback.

- 5 Discuss in groups.

- What was the most difficult thing for you when you were making a complaint about a product or service?
- What strategies did you use if you forgot or didn't know what to say?

Recuérdelos que la realimentación es esencial para poder mejorar.

Ejercicio 5

Permita que los grupos intercambien sus opiniones durante unos minutos. Invite a algunos alumnos a compartir sus ideas y estrategias con el resto de sus compañeros.

Assessment

Assessment

- 1 Now that you have finished this unit, check (✓) the answer that best describes your performance, so you can recognize those aspects where you need to improve.

My performance	1	2	3	4
Decide what product or service to talk about.				
Identify the reason for a complaint and who is involved in it.				
Identify the solutions to a complaint and the attitudes of people involved in it.				
Identify expressions to request information, offer solutions, and show empathy.				
Share a complaint using reasons and solutions.				
Be polite and empathetic when complaining.				
Repairing communication when it fails.				

KEY

- 1 I still need help. 2 It's not easy, but I can do it. 3 I can do it very well. 4 I can help others.

- 2 Now that you have participated in the role-play of a complaint, answer the questions to evaluate your Final Product.

- Was my complaint planned and well-organized?
- Did it include all its components?
- Was I polite when asking and offering solutions? Why?
- Did I offer solutions to the complaint?
- Did I express clearly my emotions and reactions with my voice and my words? Why?

- 3 Get together with classmates you worked with as a group during the unit and tell each other how you performed as part of a team. Check the statement that describes you according to your classmates.

Do I help my partners?

- I never try to help.
- I help but with no enthusiasm.
- I help but I don't let anybody help me.
- I help as much as I can.

How do I participate in oral exchanges like complaints?

- I refuse to participate.
- I participate very little.
- I participate actively.
- I participate so much that I don't let others speak.

How do you give feedback to your partners?

- I don't give feedback to my partners.
- I am very rude when I give feedback.
- I say the first thing that comes to my mind and I don't try to be helpful.
- I am respectful and try to help when I give feedback.

- 4 Work as a class and review your answers. Discuss them together and ask your teacher for guidance on how you can improve where you need help.

- 5 Go back to the Initial Assessment on page 8. In small groups, discuss your progress.

Unit 1 21

requieren para el trabajo en equipo. Antes de que intercambien opiniones para evaluar el desempeño de sus compañeros, pregunte algunos aspectos que sean necesarios para trabajar con éxito en un grupo de manera efectiva.

Esta discusión entre los miembros del equipo es una buena oportunidad para que los alumnos intercambien ideas y mencionen aspectos específicos en los que necesitan trabajar. Monitoree la actividad, escuche a los grupos y ponga atención a las estrategias que mencionan. Aliente a los alumnos a hablar siempre en inglés y ofrezca ayuda para que puedan lograrlo.

Ejercicio 4

Realice esta parte de la evaluación con todo el grupo. Pida a los alumnos que revisen sus respuestas, comentarios e intercambios de puntos de vista. Ayúdelos a descubrir estrategias para mejorar los aspectos de su aprendizaje que no han logrado dominar.

Ejercicio 5

Los alumnos deberán dirigirse a la evaluación inicial para revisar las opciones que eligieron y definir cuánto mejoraron. Aliente a los grupos a intercambiar opiniones. Pida a algunos voluntarios que compartan sus ideas con el grupo.

Ejercicio 1

El proceso de evaluación se divide en varias etapas. Primero, los alumnos deben evaluar su propio desempeño. Con este fin, explíqueles lo importante que es reflexionar y dar respuestas honestas ya que esto los ayudará a identificar sus fortalezas y debilidades. Considerando sus respuestas, ofrezca ayuda para aclarar cualquier aspecto.

Ejercicio 2

En la segunda etapa del proceso de evaluación, los alumnos deberán enfocarse en el producto final. Esta actividad requiere que analicen su desempeño para identificar si lograron o no sus metas.

Ejercicio 3

Es importante que los alumnos sean conscientes de las habilidades específicas que se

Entrevista

Una entrevista es una herramienta para solicitar información acerca de un tema mediante preguntas. Puede ser usada como una herramienta de diagnóstico o para recibir realimentación acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Instructions:

- 1 Determine lo que quiere saber y escriba preguntas cerradas cuyas respuestas sean *sí* o *no*.
- 2 Aplique el cuestionario a la persona entrevistada y marque los recuadros correspondientes en el formato.
- 3 Escriba sus comentarios u observaciones en el espacio provisto.

Interview		
Interviewee's Name: _____		
Teacher's Name: _____		
School's Name: _____ Grade: _____ Date: _____		
Questions	Yes	No
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Comments:
