



Guía de Idiomas

en el **comercio**

Cámara
Valencia





1. Guía de Idiomas en el comercio

2. Ante todo, calidad en la atención al cliente

3. Algunos datos de nuestros visitantes

4. Ruso

5. Chino

6. Árabe

7. El Tax Free: sistema de devolución del IVA para turistas extracomunitarios



1

Guía de Idiomas en el comercio

Resulta innegable que la provincia de Valencia es el destino de muchos turistas de las más diversas nacionalidades. Los innumerables atractivos que presenta la provincia son razones de peso para todos aquellos que eligen, entre los diferentes destinos turísticos, a Valencia como destino preferente.

El comercio no puede permanecer indiferente ante esta situación; si queremos ser un sector dinámico, debemos aprovechar todo lo que el turismo nos reporta y sacar el máximo partido, para de esta forma conseguir nuestras más altas pretensiones.

Afrontar una venta en otro idioma puede llegar a ser traumático para el comerciante, ya que es evidente la barrera lingüística que existe, sin embargo no tiene por qué existir dicho impedimento como para desistir en el intento de realizar un proceso de venta con la calidad que se requiere.

En este Cuaderno de Comercio no se pretende desarrollar las estructuras de los idiomas más requeridos, ni de la fonética de los mismos, simplemente dar a conocer unas nociones básicas e indispensables del idioma, necesarias para poder afrontar con garantía una compra en otro idioma.

El sector comercio debe adaptarse y aprovechar las innegables oportunidades que el turismo nos reporta, sólo de esta forma hablaremos de un sector dinámico.

| 2 |

Ante todo, calidad en la atención al cliente

Si afrontar una venta ya suele ser, de por sí complicado, si añadimos un plus de complejidad al proceso de venta, a modo de barrera lingüística, vemos que la cosa puede ser en algunos casos incluso dramática.

Conocedores de dicha complejidad, no podemos descuidar los parámetros de atención al cliente que desarrollamos en un anterior Cuaderno de Comercio, titulado “Criterios de Atención al Cliente en las Empresas de Servicio”.

Intentar fidelizar al cliente/turista en este caso puede resultar bastante ambiguo. No obstante, aquí está en juego no tanto nuestro propio comercio sino la imagen de la ciudad o población en la que nos encontremos. Ello provocará que el trato excelente recibido en los comercios de nuestro territorio sea motivo de comentario entre los turistas que nos visiten y ésto, a su vez, repercuta en la llegada de nuevos o la vuelta de los que ya nos han visitado.

Tener unos comercios accesibles a los consumidores y sin barreras es fundamental. A su vez, ser cortés con la persona que tratamos y transmitir fiabilidad también son pautas necesarias para tener un comercio de calidad.

¿Cómo conseguir establecer el mejor servicio de atención al cliente?

- **Comprensión del cliente:**

La comprensión del cliente es la capacidad para conocer a los clientes y sus necesidades.



De esta forma será mucho más fácil conectar con ellos y saber tratarlos para conseguir un trato excepcional. Y para los clientes que vienen de fuera de España, es muy importante que se les pueda atender en su mismo idioma, o vean artículos en el escaparate traducidos a sus lenguas de origen.

- **Accesibilidad:**

La accesibilidad es la facilidad de contactar y adecuarse a los clientes y localizar y visualizar los artículos expuestos en el establecimiento, de ahí la importancia de conocer nociones básicas del idioma del turista que nos visita.

- **Seguridad:**

Entenderemos por seguridad la inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de los clientes o de sus bienes en el comercio, al no entender el uso del producto o no sea plenamente consciente del uso adecuado que debe hacer del mismo.

- **Cortesía:**

Se entiende por cortesía la amabilidad, el afecto, la atención y el respeto mostrado hacia nuestros clientes durante la actividad de venta, aspecto que también se debe fomentar en nuestro trato con clientes de otros países.

- **Credibilidad:**

La credibilidad es un factor fundamental, especialmente en los servicios. El cliente debe percibir al vendedor como experto, como la mejor persona que existe para ofrecerle dicho producto, que le dice la verdad y un sinfín de cosas que proporcionan credibilidad. Dicha credibilidad se verá reforzada si podemos dirigirnos al cliente en su propio idioma.

- **Comunicación:**

Ni que decir tiene de la importancia que juega la comunicación en un proceso de venta. La comunicación es la información suministrada sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad de venta y el propio establecimiento. Y esta comunicación empieza a funcionar cuando los dos interlocutores hablan el mismo idioma.

- **Capacidad de respuesta:**

La capacidad de respuesta es la agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes. Esta anticipación es clave a la hora de seguir una estrategia de diferenciación. Y una manera de diferenciarnos y de obtener un servicio de calidad es dirigiéndonos a nuestro cliente en su propio idioma, algo que debe sorprenderle y agradarle, ya que ganaremos su confianza y daremos un impulso a la venta.

- **Fiabilidad:**

Se entiende por fiabilidad la capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, sin equivocaciones y haciendo las cosas bien a la primera. Potenciar este punto resulta clave ya que éste es uno de los elementos diferenciadores del pequeño comercio, y si hablamos de los idiomas con mucha más razón, ya que si conseguimos entendernos con nuestro cliente, la venta irá por los preceptos normales de una venta de todos los días, con la diferencia que lo hacemos a un alemán, inglés, francés o italiano, que tienen otras costumbres en cuanto a formas de comprar y a los artículos que buscan.

Todos estos elementos nos llevan a un mismo punto en común: la importancia que tiene el conocer cómo desenvolvemos mínimamente en una lengua foránea. Esto posibilita que todo lo anterior se cumpla, y demostramos a este cliente potencial el interés que en él tenemos, puesto que nos hemos molestado en aprender algo de su idioma para poder atenderle de la manera más adecuada.



3

Algunos datos de nuestros visitantes

La provincia de Valencia se considera, sin lugar a dudas, un punto de referencia en cuanto a turismo se refiere. En cualquier época del año es habitual ver a turistas extranjeros recorrer nuestras calles, y por extensión, visitar nuestros establecimientos.

En los últimos años, este fenómeno ha aumentado, de manera considerable, en la ciudad de Valencia, debido tanto al turismo de negocios, como al generado por los grandes eventos y el denominado city-break.

EVOLUCIÓN DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS EN TODO TIPO DE ALOJAMIENTO								
	Turistas	%Var.	Gasto Total (mill.€)	%Var.	Estancia Media	%Var.	Gasto Medio Diario	%Var.
TOTAL	6.233.881	4,4	5.388	3,4	11	-4,0	78,5	3,1
Reino Unido	2.085.849	-5,5	1.537	-5,8	8,9	-2,3	82,4	2,0
Francia	941.221	11,2	763	16,7	13,1	-1,5	62,1	6,5
Alemania	527.119	17,2	514	24,1	15,1	-6,8	64,5	13,6
Países Nórdicos	628.182	2,5	581	-11,3	11,5	-8,6	80,3	-5,4
Holanda	382.037	-0,3	304	-14,3	11,6	-15,0	68,3	1,2
Italia	298.561	5,2	175	5,4	6,7	-3,7	87,4	4,1
Bélgica	355.263	24,6	277	9	10,8	-9,3	72,3	-3,5

Fuente: Turespaña: *Frontur-Egatur*

Como podemos apreciar en la anterior tabla, los turistas procedentes de Reino Unido, Francia y Países Nórdicos son los que más visitan nuestro territorio seguido de Alemania, Holanda, Bélgica e Italia. Por ello, se entiende la importancia de aprender idiomas como el inglés, francés, alemán e italiano.

Esta tabla nos sirvió de base para diseñar la “Guía de Idiomas en el Comercio”, que venimos editando desde hace unos años. No obstante, cada vez es mayor la presencia en Valencia de turistas de otras latitudes, y consideramos que también debemos hacer un esfuerzo por atenderlos en sus respectivos idiomas. Nos referimos el ruso, chino y árabe.

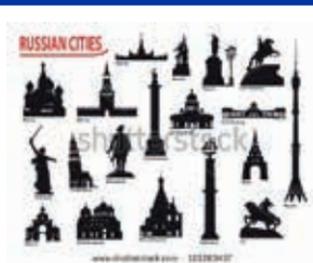
Con esta Guía pretendemos, de una forma muy práctica y esquemática, acercarles al conocimiento de su uso. A modo de ejemplo, podemos utilizar algunos elementos que se dan en una conversación típica de venta, son las fórmulas que habitualmente usamos cuando abrimos o cerramos una compra. Algunas de estas fórmulas pueden ser:

- **Saludo y despedida:** Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches / ¿Puedo ayudarle en algo? / Hasta pronto / Gracias por su visita.

- **Frases de venta:** Esto cuesta / En total son / ¿Se lo envuelvo para regalo? / ¿Pagará en efectivo o con tarjeta? / ¿Me permite su carné de identidad?

- **Cierre de venta:** Aquí tiene su ticket / ¿Necesitará una bolsa?

Estas fórmulas de venta, junto a un básico vocabulario, y sabiendo la pronunciación de todas estas palabras y fórmulas de expresión, nos permitirán atender de una manera más razonable y profesional a este grupo de turistas, que probablemente no sepan desenvolverse en nuestro idioma.



| 4 |

Ruso

SALUDO Y DESPEDIDA

Castellano	Ruso	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	Доброе утро!//Добрый день!//Добрый вечер!	dóbroye útro!//dóbriy dyén!//dóbriy véchyer!
¿Puedo ayudarle en algo?	Могу чем-либо помочь?	moqú chém-líbo pomóch?
Hasta pronto	До скорого!	do skóroqo!
Gracias por su visita	Спасибо за ваш визит!	spasíbo za vásh vizít!

FRASES DE VENTA

Castellano	Ruso	Pronunciación
Esto cuesta	Это стоит...	éto stóit..
En total son	Общая стоимость...	óbshtaya stóimost...
¿Se lo envuelvo para regalo?	Завернуть как подарок?	zavernút kak podárok?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	Будете платить наличными или кредитной карточкой?	búdyetye platítý nalíchnimi ili kredítnoy kártóchkoy?
¿Me permite su carné de identidad?	Покажите, пожалуйста, удостоверение личности.	pokazhítýe, pozhálusta, udostoveréniye líchnosti.



CIERRE DE VENTA		
Castellano	Ruso	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	Вот ваш чек.	vot vash chek
¿Necesitará una bolsa?	Вам необходим пакет?	vam neobjodím pakét?

UN POCO DE VOCABULARIO EN RUSO (COLORES)		
Colores	Ruso	Pronunciación
Rojo	Красный	krásniy
Amarillo	Желтый	zhóltiy
Azul	Синий	síniy
Verde	Зеленый	zeléniy
Blanco	Белый	béliy
Negro	Черный	chórniy
Marrón	Коричневый	koríchneviy
Violeta	Фиолетовый	fiolétoviy



UN POCO DE VOCABULARIO EN RUSO (FORMAS)

Formas	Ruso	Pronunciación
A rayas	В полоску	v polósku
A cuadros	В квадратик	v kvadrátik
De lana	Из шерсти	iz shérsti
De algodón	Из хлопка	iz jlópka
De piel	Из кожи	iz kózhi
De seda	Из шелка	iz shélka
De pana	Вельветовые	velvétoviye
Sintético	Синтетический	sintéticheskiy



Доброе утро!
Могу чем-либо
помочь?

До скорого!

LOS NÚMEROS		
Número	Ruso	Pronunciación
1	Один	adín
2	Два	dva
3	Три	tri
4	Четыре	chetíre
5	Пять	pyat
6	Шесть	shest
7	Семь	syem
8	Восемь	vósyem
9	Девять	dévyat
10	Десять	désyat

LOS NÚMEROS		
Número	Ruso	Pronunciación
20	Двадцать	dvádsat
30	Тридцать	trídsat
40	Сорок	sórok
50	Пятьдесят	pyatdesyát
60	Шестьдесят	shestdesyát
70	Семьдесят	semdesyát
80	Восемьдесят	vosemdesyát
90	Девяносто	devyanósto
100	Сто	sto
1.000	Тысяча	tísyacha

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Ruso	Pronunciación
Suéter	Свитер	svítér
Pantalón	Штаны	shtaní
Camisa	Рубашка	rubáshka
Vestido	Костюм	kostyúm
Bufanda	Шарф	sharf

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Ruso	Pronunciación
Manzanas	Яблоки	yábloki
Peras	Груши	qrúshi
Naranjas	Апельсины	apelsíni
Limones	Лимоны	limóni
Plátanos	Бананы	banáni

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Ruso	Pronunciación
Aspirinas	Аспирин	aspirín
Jarabe	Сироп	siróp
Tiritas	Пластырь	plástir
Dentófrico	Зубная	zhubnáya pásta
Colirio	Капли	kápli





5

Chino

SALUDO Y DESPEDIDA

Castellano	Chino	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	早上好 / 下午好 / 晚上好	Zao shang hao / Xia wu hao / Wan shang hao
¿Puedo ayudarle en algo?	我能帮您什么	Wo neng bang nin shen me
Hasta pronto	再见	Zai jian
Gracias por su visita	谢谢光临	Xie xie guang lin

FRASES DE VENTA

Castellano	Chino	Pronunciación
Esto cuesta	这个价值……	Zhe ge jia zhi
En total son	一共……	Yi gong
¿Se lo envuelvo para regalo?	给您包装成礼物吗	Gei nin bao zhuang cheng li wu ma?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	您用现金支付还是刷卡	Nin yong xian jin zhi fu hai shi shua ka?
¿Me permite su carné de identidad?	可以让我看看您的身份证吗?	Ke yi rang wo kan kan nin de shen fen zheng ma?



CIERRE DE VENTA

Castellano	Chino	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	这是您的小票	Zhe shi nin de xiao piao
¿Necesitará una bolsa?	您需要一个袋子吗	Nin xu yao yi ge dai zi ma?

UN POCO DE VOCABULARIO EN CHINO (COLORES)

Colores	Chino	Pronunciación
Rojo	红色	Hong se
Amarillo	黄色	Huang se
Azul	蓝色	Lan se
Verde	绿色	Lü se
Blanco	白色	Bai se
Negro	黑色	Hei se
Marrón	棕色	Zong se
Violeta	紫色	Zi se

UN POCO DE VOCABULARIO EN CHINO (FORMAS)

Formas	Chino	Pronunciación
A rayas	条纹	Tiao wen
A cuadros	格子	Ge zi
De lana	羊毛	Yang mao
De algodón	纯棉	Chun mian
De piel	皮革	Pi ge
De seda	丝绸	Si chou
De pana	灯芯绒	Deng xin rong
Sintético	合成面料	He cheng mian liao



早上好
我能帮您什么

早上好
再见





LOS NÚMEROS		
Número	Chino	Pronunciación
1	一	Yi
2	二	Er
3	三	San
4	四	Si
5	五	Wu
6	六	Liu
7	七	Ba
8	八	Jiu
9	九	Qi
10	十	Shi

LOS NÚMEROS		
Número	Chino	Pronunciación
20	二十	Er shi
30	三十	San shi
40	四十	Si shi
50	五十	Liu shi
60	六十	Qi shi
70	七十	Ba shi
80	八十	Jiu shi
90	九十	Wu shi
100	一百	Yi bai
1.000	一千	Yi qian

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Chino	Pronunciación
Suéter		Bao rong
Pantalón		Ku zi
Camisa		Chen shan
Vestido		Wai yi
Bufanda		Wei jing

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Chino	Pronunciación
Manzanas		Ping guo
Peras		Li
Naranjas		Cheng zi
Limones		Ning meng
Plátanos		Xiang jiao

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Chino	Pronunciación
Aspirinas		A si pi lin
Jarabe		Tang jiang
Tiritas		Chuang kou tie
Dentófrico		Ya gao
Colirio		Xi yan ye



| 6 |

Árabe

SALUDO Y DESPEDIDA		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches	صباح الخير / مساء الخير / مساء الخير ليلي سعيدة / مساء الخير	
¿Puedo ayudarle en algo?	هل يمكنني مساعدتك في أي شيء؟	
Hasta pronto	إلى اللقاء	
Gracias por su visita	شكراً على الزيارة	

FRASES DE VENTA		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Esto cuesta	هذا ثمنه...	
En total son		
¿Se lo envuelvo para regalo?		
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?		
¿Me permite su carné de identidad?		

CIERRE DE VENTA		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Aquí tiene su ticket		
¿Necesitará una bolsa?		

UN POCO DE VOCABULARIO EN CHINO (COLORES)		
Colores	Árabe	Pronunciación
Rojo		
Amarillo		
Azul		
Verde		
Blanco		
Negro		
Marrón		
Violeta		

UN POCO DE VOCABULARIO EN ARABE (FORMAS)

Formas	ARABE	Pronunciación
A rayas		
A cuadros		
De lana		
De algodón		
De piel		
De seda		
De pana		
Sintético		



LOS NÚMEROS		
Número	Árabe	Pronunciación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

LOS NÚMEROS		
Número	Árabe	Pronunciación
20		
30		
40		
50		
60		
70		
80		
90		
100		
1.000		

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Suéter		
Pantalón		
Camisa		
Vestido		
Bufanda		

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Manzanas		
Peras		
Naranjas		
Limonas		
Plátanos		

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Árabe	Pronunciación
Aspirinas		
Jarabe		
Tiritas		
Dentófrico		
Colirio		

| 8 |

El tax free: sistema de devolución del IVA para turistas extracomunitarios

El Real Decreto 80/1996 (BOE nº27, de 31 de enero de 1996) establece que los viajeros residentes en países extracomunitarios tienen derecho a la devolución del IVA de las compras realizadas en nuestro país, siempre que éstas superen un importe global de 90,15 €.

La Ley establece dos sistemas posibles de reembolso:

- El **propio viajero** remite la factura emitida por el comercio y diligenciada por la aduana al establecimiento donde efectuó la compra, quien posteriormente, devolverá la cuota repercutida en el plazo de los quince días siguientes mediante cheque o transferencia bancaria.
- El **reembolso a través de entidades colaboradoras**, autorizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en las condiciones establecidas y a cambio de una comisión fijada reglamentariamente según la **tabla (B.O.E. nº300 del 14 de Diciembre de 2012)**



RESOLUCIÓN DE 14 DE DICIEMBRE DE 2012 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra (en euros, IVA incluido)	Devolución
90,16 - 100,0	10,5
100,01 - 125,00	13,0
125,01 - 150,00	16,5
150,01 - 175,00	19,5
175,01 - 200,00	22,0
200,01 - 225,00	25,0
225,01 - 250,00	28,5
250,01 - 275,00	31,5
275,01 - 300,00	34,5
300,01 - 325,00	38,0
325,01 - 350,00	41,0
350,01 - 375,00	44,0
375,01 - 400,00	48,0
400,01 - 425,00	51,0
425,01 - 450,00	53,5
450,01 - 475,00	56,5
475,01 - 500,00	60,0
500,01 - 525,00	65,5
525,01 - 550,00	69,0
550,01 - 575,00	73,0
575,01 - 600,00	75,5
600,01 - 625,00	78,5

RESOLUCIÓN DE 14 DE DICIEMBRE DE 2012 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra (en euros, IVA incluido)	Devolución
625,01 - 650,00	82,5
650,01 - 675,00	85,5
675,01 - 700,00	89,5
700,00 - 725,00	92,0
725,01 - 750,00	95,5
750,01 - 775,00	99,0
775,01 - 800,00	102,0
800,01 - 825,00	105,5
825,01 - 850,00	109,5
850,01 - 875,00	113,5
875,01 - 900,00	116,0
900,01 - 925,00	119,5
925,01 - 950,00	122,0
950,01 - 975,00	126,0
975,01 - 1.000,00	128,5
1.000,01 - 1.500,00	13,70%
1.500,01 - 2.000,00	14,05%
2.000,01 - 3.000,00	14,50%
3.000,01 - 4.000,00	14,90%
4.000,01 - 5.000,00	15,30%
>5.000,00	15,70%
OPERACIONES GRAVADAS AL TIPO GENERAL DEL 21 POR 100	

OPERACIONES GRAVADAS AL TIPO REDUCIDO DEL 10 POR 100	
Valor de compra (en euros) (IVA incluido)	Devolución
90,16 - 220,00	5%
> 220,00	7%

OPERACIONES GRAVADAS AL TIPO REDUCIDO DEL 10 POR 100	
Valor de compra (en euros) (IVA incluido)	Devolución
> 90,15	2%

Fuente: BOE 14 de diciembre de 2012

Si el turista elige esta segunda opción, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- a) El cliente realiza una compra en el establecimiento por un valor superior a 90,15 €, momento en el que el comerciante extiende un cheque (facilitado al comercio en formato factura Tax-Free) con los datos del turista.
- b) El establecimiento debe entregar el original al turista, y la tienda se queda una copia.
- c) Cuando el turista abandona la U.E., debe presentar en la aduana, junto con el/los objeto/s comprado/s, su/s cheque/s Tax-Free para su sellado.
- d) El turista recibe el reembolso del IVA pudiendo cobrarlo de varias formas, según las opciones ofrecidas por la entidad colaboradora:
 - En **efectivo**: en los diferentes puntos de reembolso situados en los propios aeropuertos o fronteras de la Union Europea.
 - En su **tarjeta de crédito**.
 - Por **cheque internacional**.
 - Por **transferencia bancaria**.



- e) Una vez el turista cobra su devolución, la entidad colaboradora Tax-Free pasa el cargo del importe total del IVA al establecimiento donde se efectuó la venta.
- f) Hecho el cargo, el establecimiento podrá recuperar el importe íntegro del mismo de diferente forma, según su forma jurídica:
- **Sociedades:** Se lo desgravan en su siguiente declaración del IVA.
 - **Personas físicas:** Solicitan su devolución en la delegación de Hacienda, mediante la presentación del correspondiente (modelo 308).
- SOCIEDADES AUTORIZADAS POR LA A.E.A.T.** (Agencia estatal de Administración Tributaria): Actualmente, en España, existen tres sociedades autorizadas por la A.E.A.T que tramitan la devolución del IVA, según las condiciones establecidas por este organismo.

TAX FREE		
<p>TAX FREE SHOPPING GLOBAL REFUND</p> <p>Información España Tel. 917 294 380 customerservice.es@global-blue.com www.global-blue.com</p>	<p>INNOVA TAX FREE</p> <p>Información España Tel. 915 237 004 www.spainrefund.com</p>	<p>TAX FREE SHOPPING PREMIER</p> <p>Información España (Madrid) Tel. 915 756 497 (Barcelona) Tel. 934 675 791 info@es.premiertaxfree.com www.premiertaxfree.com</p>



