

FRASES CLAVE PARA CORREOS ELECTRÓNICOS

Un buen consejo para escribir de forma efectiva es seguir las 4 P:

Preparación: comprueba que tienes todos los documentos a mano, por ejemplo los documentos para adjuntar.

Propósito: piensa en por qué estás contactando con la otra persona. ¿Es un correo el mejor canal de comunicación? ¿Sería más simple coger el teléfono? Elige una línea de asunto útil y apropiada. Escribe una oración inicial relevante para el propósito del correo. Por ejemplo: escribo para preguntar ..., quería comprobar si ...

Proceso: ¿Cómo quieres presentar el mensaje? ¿es apropiado empezar con una charla?

Personas: ¿A quién escribes? Si son tus superiores, ¿debes ser más formal? ¿qué saben ya? ¿cómo les gusta recibir información? ¿Cuál es su nivel de entendimiento del tema? ¿qué quieres que hagan cuando reciban el correo? ¿cómo reaccionarán?

A good tip for effective writing is to follow the 4 Ps:

Preparation: check you have all the right information to hand e.g. documents to attach

Purpose: think about why you are making contact – is an email the best channel of communication? Would it be simpler to pick up the phone? Choose a helpful and appropriate subject line. Make your opening sentence relevant to the purpose e.g. I'm writing to ask you for... / I just want to check if....

Process: how do you want to present the message? Is it appropriate to start with small talk?

People: who are you writing to? If they are your superiors, do you need to be more formal? What do they already know? How do they like to receive information? What is their level of understanding of the subject? What do you want them to do when they receive the email? How will they react?

Pasos básicos para un correo estándar	Basic steps for a standard email
Saludar: <i>Estimado/a X: >>>></i>	Greet: <i>Dear X >>>></i>
Charla: <i>Espero que esté/s bien. >>>></i>	Small talk: <i>I hope you are well. >>> ></i>
Apertura: <i>Escribo para ... >>>></i>	Opening: <i>I'm writing to >>>>></i>
Petición: <i>¿Podrías ...? >>>></i>	Request: <i>Could you? >>></i>
Aportar documentación: <i>Adjunto... >>>></i>	Provide documentation: <i>Please find attached ... >>></i>
Cierre amistoso: <i>Espero... >>>></i>	Friendly sign-off: <i>I look forward to ... >>>></i>
Agradecimiento final: <i>Muchas gracias por la ayuda. >>>></i>	Final thanks: <i>Many thanks for your help. >>></i>
Cierre: <i>Saludos cordiales.</i>	Close: <i>Kind regards</i>

Saludos	Greetings
Estimado/a (+ nombre)	Dear (+ first name)
Estimado/a Sr. / Sra. (+ apellido)	Dear Mr / Ms (+ surname)
A quien corresponda: (cuando no conoces el nombre de la persona a quien escribes)	Dear Sir / Madam (people whose name you don't know)
Hola, (+ nombre): [informal]	Hello / Hi (+ first name) [informal]
Hola a todos	Hi All / Everyone
Notas	

Apertura	Openings
Escribo para pedir / solicitar / informar / comprobar / confirmar / preguntar ...	I am writing to request / enquire / inform / check / confirm / ask ...
Un correo rápido para ...	Just a quick email to ...
Me complace / Lamento escuchar que / saber que ...	I am pleased / sorry to hear / learn that ...
Notas	

Apertura social	Social openings
Espero que esté/s bien.	I hope you are well.
¿Qué tal?	How are you?
Espero que todo vaya bien.	I hope life is treating you well.
Espero que la semana esté yendo bien.	I hope your week is going well.
Saludos desde Inglaterra / España.	Greetings from England / Spain.
Notas	

Cierre amistoso	Friendly sign-off
Estoy deseando conocerle/te / verle/te la próxima semana / en enero.	I look forward to meeting / seeing you next week / in January.
Estoy deseando conocerle/te.	I am looking forward to meeting / seeing you.
En espera de su/tu respuesta.	I look forward to hearing from you.
Quedo a la espera del informe.	I look forward to receiving your report.
Quedo a la espera de recibir el pedido.	I am looking forward to receiving your order.
Espero ... / Esperando ...	Look forward to ... / Looking forward to ...
Nos vemos el martes / el 11 de noviembre / la próxima semana.	See you on Tuesday / on 11 th November / next week.
Notas	

Agradecimiento final	Final thanks
Gracias de antemano.	Thanking you in advance.
Gracias de nuevo por su/tu ayuda.	Thank you once again for your assistance.
Gracias por su/tu comprensión con este asunto.	Thank you for your understanding in this matter.
Gracias de nuevo.	Thanks again.
Muchas gracias por el apoyo / la ayuda.	Many thanks for your support / help.
Notas	

Cierre	Close
Saludos cordiales	Best / kind regards
Un cordial saludo	Best wishes
Atentamente / Cordialmente	Sincerely
Le saluda atentamente	Yours sincerely
Un abrazo [informal]	All the best [informal]
Chau [informal]	Cheers [informal]
Notas	

Alusiones	Referencing
Gracias por el correo de [fecha] sobre / adjuntando / preguntando por ...	Thank you for your email of [date] concerning / enclosing / enquiring about ...
En relación con ...	Regarding / With reference to ...
Sobre el asunto de ...	On the subject of ...
En respuesta a ...	In response to ...
Con respecto a su/tu correo ...	Re your email ...
Recordará/s que nos conocimos la semana pasada ... En la conversación mencionó/mencionaste...	You may recall that we met last week ... In the course of the conversation you mentioned ...
[Nombre] me dio su/tu nombre ... quien sugirió que...	I was given your name by [name] ... who suggested that ...
Notas	

Contexto	Background
Le/Te envío los documentos relevantes el el archivo adjunto.	I am sending you the relevant documents in the attached file.
Encontrará/s el contrato / el acuerdo / el documento en cuestión en el archivo adjunto.	You will find the contract / agreement / document in question in the attached file.
Notas	

Peticiones	Requesting
Le/Te estaría agradecido/a si pudiera/s ...	I would be grateful if you could ...
Le/Te agradecería si pudiera/s ...	I would appreciate it if you could ...
¿Le/Te importaría enviar / comprobar ...?	Would you mind sending /checking ...?
¿Podría/s enviar / proveer ...?	Please could you send / supply ... ?
Por favor, envía, provee, confirma ...	Please send / supply / confirm ...
Notas	

Informar	Informing
Me alegra comunicarle/te que ...	I am pleased to inform you that...
Me gustaría aconsejarle/te que ...	I would like to advise you that ...
Ahora puedo informarle/te / confirmarle/te ...	I am now in a position to inform you / confirm...
Notas	

Expresar el propósito	Expressing purpose
Ruego que + subjuntivo ... para yo poder / porque así podré...	Please ... so that I can / am able to / will be able to ...
Le/Te estaría agradecido si pudiera/s ... para que pueda...	I would be grateful if you could ... in order that I can ...
¿Podría/s ... para que yo pueda ...?	Could you ... to enable me to ...
Notas	

Expresar deseos	Expressing wishes
(De verdad) Me gustaría ...	I would (really) like to...
(Particularmente) quiero ...	I (particularly) want to ...
(De verdad) Espero que + subjuntivo ...	I (do) hope ...
Necesito...	I require / need ...
Preferiría que no + subjuntivo ...	I would prefer not to ...
Prefiero no + infinitivo ...	I would rather not ...
Soy reacio/a a + infinitivo ...	I am reluctant to ...
Sería estupendo / genial ... [informal]	It would be great to ... [informal]
Notas	

Pedir aclaraciones	Asking for clarification
No queda claro si ...	It is not clear whether ...
No estoy seguro/a de si ...	I am not sure if ...
Por favor, ¿podría/s aclarar ...?	Please could you clarify ...
Por favor, ¿podría/s explicar qué quiere/s decir con ...?	Please could you explain what you mean by ...
¿Podría darnos más información ...?	Could you supply us with more information ...
¿Me equivoco al pensar que ... [informal]	Am I right in thinking ... ? [informal]
Notas	

Ofertas	Offering
Puedo / Me gustaría ofrecerle/te / proporcionarle/te ...	I can / am able to / would like to offer you / provide you with ...
Esta oferta incluye / cubre / contiene ...	This offer includes / covers / contains ...
Estaría encantado/a de ...	I would be happy to ...
¿Desea/s que + subjuntivo ...?	Would you like me to ... ?
¿Quiere/s que + subjuntivo ...?	Do you want me to ... ?
¿Debería...?	Shall I ... ?
Notas	

Proporcionar documentación	Providing documentation
Adjunto ...	I am attaching ...
Le adjunto ...	I attach ...
Adjunto los documentos relevantes.	Please find attached the relevant documents.
Notas	

Confirmar	Confirming
¿Podría/s confirmar que ...	Would you please confirm that ...?
Por favor, confirma/confirme ...	Please confirm that...
Si no oigo lo contrario, asumiré que ...	If I hear nothing to the contrary, I shall assume that ...
Notas	

Dirigir la atención y recordar	Drawing attention and reminding
Quisiera destacar que ...	I would like to point out that ...
¿Puedo dirigir su/tu atención a ...?	May I draw your attention to ...
Tenga en cuenta que ...	Please note that ...
No creo haber recibido ...	I do not appear to have received ...
Notas	

Mostrar acuerdo	Agreeing
Estoy dispuesto/a a ...	I am willing to ...
Estoy de acuerdo en ...	I agree to ...
Me complace, me alegra ...	I am happy/delighted to ...
Estaría encantado/a de ...	I'm more than happy to ...
Notas	

Mostrar desacuerdo y denegar peticiones	Disagreeing and refusing requests
Lamentablemente, me es imposible ...	Unfortunately, I am unable to ...
No estoy dispuesto/a ...	I am unwilling to ...
No puedo estar de acuerdo con ...	I cannot agree with / to that ...
Lo siento, pero no podemos ...	I'm sorry but we can't ...
Notas	

Pedir aprobación	Asking for approval
Confiamos en / Esperamos que no tenga/s objeción a ...	We trust / hope that you will have no objections to ...
Espero contar con su aprobación.	I hope this meets with your approval.
Notas	

Hacer sugerencias	Making suggestions
Propongo / Sugiero que ...	I propose / suggest that ...
Aconsejaría / Recomendaría (encarecidamente)	I would (strongly) advise / recommend
Es recomendable ...	It is advisable to ...
Podría considerar ...	You might consider ...
Notas	

Expresar urgencia y necesidad	Expressing urgency and necessity
Me gustaría recordarle/te ...	I should like to remind you ...
Es obligatorio / necesario para ...	It is obligatory / necessary for ...
Debo / Tengo que ...	I must / have to ...
Bajo ninguna circunstancia ...	Under no circumstances ...
Es importante / vital / esencial que + subjuntivo ... tan pronto como le/te sea posible. ... lo antes posible. ... sin más demora. ... para el viernes / el fin de enero.	It is important / vital / essential at your earliest convenience. ... as soon as possible. ... without further delay. ... by Friday / the end of January.
Notas	

Expresar descontento y queja	Expressing dissatisfaction and complaining
No estoy contento/a con ...	I am not happy with ...
Estoy experimentando dificultades ...	I am experiencing difficulty ...
La situación deja mucho que desear.	This situation is far from satisfactory.
Notas	

Dar malas noticias	Giving bad news
Lamentablemente / Desafortunadamente ...	Unfortunately, ...
Me temo que ...	I am afraid that ...
Lo siento, pero ...	I'm sorry but ...
Notas	

Expresar decepción	Expressing disappointment
Me decepcionó saber su/tu decisión ...	I was disappointed to hear your decision ...
Siento mucho que no pueda/s ...	I am very sorry that you are unable to ...
Notas	

Disculparse	Apologising
Lamento escuchar / saber / ver que ...	I am sorry to hear / learn / see that ...
Ruego acepte mis/nuestras (más sinceras) disculpas por ...	Please accept my / our (sincere) apologies for ...
Quisiera agradecerle/te su/tu comprensión en este asunto.	I would like to thank you for your understanding in this matter.
Una vez más, quisiera pedirle/te disculpas por ...	Once again, I would like to apologise for...
Me disculpo por el retraso en ...	I apologise for the delay in....
Lo siento mucho, pero ... [informal]	I'm really sorry, but ... [informal]
Notes	

Aclarar un malentendido	Clearing up misunderstanding
Parece que ha habido un malentendido en cuanto a ...	There appears to be some misunderstanding concerning ...
No era consciente de... / No me di cuenta de ...	I was not aware ... / I did not realise ...
Notas	

Denegar responsabilidad educadamente	Refusing responsibility politely
Entiendo (totalmente) su/tu punto de vista / las dificultades pero ...	I (fully) appreciate your point of view / difficulties but ...
Me temo que no estamos en posición de ...	I am afraid that we are not in a position to ...
Me parece que (en este momento) sería mejor / imprudente / no nos conviene que + subjuntivo	I feel that (at this stage) it would be better / unwise / not in our interest to ...
Entendemos que esto no es lo ideal. Sin embargo ...	We realise this is not ideal. However, ...
Notas	

Asegurar	Giving assurance
Le aseguro que ...	I assure you that ...
Tenga/Ten por seguro que ...	Rest assured that ...
Haré todo lo posible / lo posible para asegurarme de que ...	I will do my utmost / my best to ensure that ...
Notas	

Afirmar acciones	Stating actions
Enviaré / Hablaré con / Contactaré con / Confirmaré ...	I will send / speak to / contact / confirm ...
He contactado con / preguntado / enseñado / organizado que / informado ...	I have contacted / asked / instructed / arranged for / informed ...
Tengo la intención de ...	I intend to ...
Notas	

Reconocer acciones e instrucciones	Acknowledging actions and instructions
Tengo en cuenta / veo / entiendo que tiene/s ...	I note / see / hear that you have ...
He recibido / aceptado la entrega de ...	I have received / taken delivery of ...
Notas	

Recordar	Reminding
Le/te recuerdo que ...	May I remind you ...
Sólo recordarle/te que ...	Just to remind you ...
No olvide/s ... [informal]	Don't forget to ... [informal]
Notas	

Expresar seguridad y esperanza	Expressing confidence and hope
Estamos seguros de que ...	We are confident that ...
Confiamos / Esperamos que ...	We trust / hope that...
Esperamos / Anticipamos / Preveemos / Pensamos / Imaginamos / Creemos ...	We expect / anticipate / forecast / think / envisage / believe ...
Notas	

Expresar certeza y probabilidad	Expressing certainty and probability
No hay duda de que ...	There is no doubt that ...
Estoy seguro/a de que ...	I am confident that ...
Es probable / posible que ... + subjuntivo	It is likely / probable / possible that ...
Es poco probable / imposible ...	It is unlikely / impossible ...
Notas	

Dar buenas noticias	Giving good news
Me complace informarle/te / escuchar que ...	I am delighted to inform you / hear that ...
Le agradecerá saber que ...	You will be delighted to hear that ...
Estará encantado de saber que ...	You'll be happy to hear that ...
Notas	

Dar la enhorabuena	Congratulating
Me gustaría aprovechar la oportunidad para darle/te la enhorabuena por ...	I would like to take this opportunity to congratulate you on ...
Enhorabuena por ...	Congratulations on ...
Notas	

Ofrecer más ayuda	Offering further assistance
Por favor, no dude/s en contactar con nosotros otra vez si requiere/s de más ayuda.	Please do not hesitate to contact us again, if you require further assistance.
Si tiene/s más preguntas, por favor contacta conmigo.	If you have any further questions, please contact me.
Por favor avísame/avísame si puedo ser de ayuda.	Please let me know if I can be of further assistance.
Avísame/avísame si necesita/s más ayuda.	Let me know if you need any more help.
Notas	

Dar explicaciones más detalladas	Giving more detailed explanations
Como ...	Such as
Esto significa que ...	This stands for...
Esto quiere decir que ...	This means that ...
Por decirlo de otra manera ...	That is to say...
En otras palabras ...	In other words, ...
Por ejemplo ...	For example / for instance

Conectores útiles	Useful connectors
Para añadir una idea: - o asimismo - o además - o también - o así como también	To add to an idea: - o in addition - o also - o too - o as well (as)
Para sugerir una alternativa: - o en lugar de eso - o como alternativa	To suggest an alternative: - o instead - o alternatively
Para hablar de causas: - o por lo tanto - o así que - o por consiguiente	To talk about cause: - o therefore - o so - o consequently
Para comparar cosas: - o de forma similar - o de la misma forma - o igualmente	To compare things: - o similarly - o in the same way - o likewise
Para contrastar cosas: - o sin embargo - o pero - o asún así	To contrast things: - o however - o but - o nevertheless
Para concluir: - o en conclusión - o por último - o para terminar	To conclude - o in conclusion - o lastly - o finally
Para contradecir un punto: - o de hecho - o en realidad - o por lo contrario	To contradict a point: - o in fact - o actually - o as a matter of fact - o on the contrary
Para resumir: - o para resumir - o en general - o en resumen	To summarise: - o to sum up - o overall - o in short / brief
Para señalar lo obvio - o naturalmente - o por supuesto - o obviamente	To state the obvious: - o naturally - o of course - o obviously
Para ceder: - o en fin / de cualquier forma - o en todo caso	To concede: - o anyway - o at any rate

Presentar ideas secundarias	Introducing supporting ideas
Esto es como resultado a una huelga en la fábrica.	This is as a result of a strike at the factory.
Esto es debido a las dificultades que estamos experimentando para encontrar un proveedor nuevo.	Prices will have to increase because of a rise in the cost of raw materials.
Esto es como respuesta a la consulta del cliente.	This is due to difficulties we are experiencing in finding a new supplier.
Esto probablemente conducirá a un aumento de la demanda.	This is in response to a query from the client.
Esto significará que nuestro equipo de ventas necesitará actuar de forma rápida.	This will probably lead to a rise in demand.
Habrà un pequeño retraso en la respuesta a causa de una acumulación de consultas inesperadas.	This will mean our sales team will need to act quickly. There will be a short delay in responding owing to an unexpected backlog of enquiries.
Notas	

Dirigir al lector	Directing the reader
Por favor, lea/lee más abajo para más detalles.	Please see below for further details.
En el gráfico de abajo, verá/s que ...	In the graph above, you will see that ...
Como se puede ver en el documento adjunto ...	As you can see in the attached file, ...
El punto 4 señala que ...	Point 4 deals with ...
Puede encontrar un resumen completo del informe más abajo.	A full summary of the report can be found below.
Mis respuestas se pueden encontrar directamente después de cada pregunta (en rojo).	My responses can be found directly after each of your questions (in red).
Notas	

Lista de verificación de correos electrónicos

Antes de enviar un correo, léelo bien y pregúntate:

- ¿Las ideas principales están destacadas? Considera el uso de puntos.
- ¿El mensaje está escrito de forma simple y clara?
- ¿El correo es demasiado largo / corto?
- ¿Hay alguna palabra o frase redundante, por ejemplo «en este momento»?
- ¿Las frases tienen la longitud correcta (máx. 20-25 palabras) y no están demasiado llenas de ideas?
- ¿Has usado algún acrónimo o jerga que el lector puede que no entienda?
- ¿Has explicado los temas complejos y has ofrecido una ilustración clara (como, es decir, etc.)?
- ¿Las ideas están claramente enlazadas por medio de conectores (sin embargo, por lo tanto, y, etc.)?
- ¿El asunto del correo indica de qué va el correo?

Email checklist

Before you send your email, read it through and ask yourself:

- Do the main points stand out clearly? Consider use of bullet points.
- Is the message written simply and clearly?
- Is the email too long / short?
- Are there any redundant words or phrases e.g. *at this point in time*?
- Are the sentences the right length (max 20 - 25 words) and not too full of ideas?
- Have you used any acronyms or jargon which the reader will not understand?
- Have you explained any complex matters and given clear illustrations (*such as, that is to say, etc*)?
- Are the ideas clearly linked using connectors (*however, therefore, and, etc*) ?
- Does the subject line show what the email is about?

Práctica

- A. Completa las frases a continuación con la palabra o frase más apropiada. Las soluciones están al final de este documento.**

Complete the following phrases with the most appropriate word or phrase. The answers are at the end of this document.

Opciones:

adjunto / me complace / lamento / me es imposible / ruego que / enhorabuena por / le agradecería / para el viernes / un cordial saludo

1. no poder ofrecerle más ayuda en este momento.
2. De nuevo, muchas gracias por su colaboración.
 , Luis Fernández
3. que me enviase más información.
4. En este correo los documentos relevantes.
5. informarle de que ya hemos solucionado el problema.
6. Lo siento, pero acudir a la reunión.
7. me envíe el informe lo antes posible.
8. ¡ el éxito en el último proyecto!
9. Los documentos estarán disponibles .

B. Completa con la palabra que falta.*Complete with the missing word.*

1. Me disculpo el retraso del pedido.
2. Entiendo su punto de vista, sin , tenga en cuenta el valor del producto.
3. Puede que tenga razón, pero en todo lo importante es el objetivo del proyecto.
4. Estamos experimentando algunas dificultades técnicas debido un problema en el sistema central.
5. No hay duda que nuestros precios son imbatibles.
6. No creo recibido el documento que le solicité.
7. Espero que todo bien.
8. Muchas gracias antemano.
9. Quedo a la de su respuesta.
10. Estoy conocerle en la reunión de la próxima semana.

Soluciones

A. Completa las frases a continuación con la palabra o frase más apropiada.

Opciones:

adjunto / me complace / lamento / me es imposible / ruego que / enhorabuena por / le agradecería / para el viernes / un cordial saludo

1. **Lamento** no poder ofrecerle más ayuda en este momento.
2. De nuevo, muchas gracias por su colaboración.
Un cordial saludo, Luis Fernández
3. **Le agradecería** que me enviase más información.
4. En este correo **adjunto** los documentos relevantes.
5. **Me complace** informarle de que ya hemos solucionado el problema.
6. Lo siento, pero **me es imposible** acudir a la reunión.
7. **Ruego** me envíe el informe lo antes posible.
8. **¡ Enhorabuena** el éxito en el último proyecto!
9. Los documentos estarán disponibles **para el viernes**.

B. Completa con la palabra que falta.

1. Me disculpo **por** el retraso del pedido.
2. Entiendo su punto de vista, sin **embargo** tenga en cuenta el valor del producto.
3. Puede que tenga razón, pero en todo **caso** lo importante es el objetivo del proyecto.
4. Estamos experimentando algunas dificultades técnicas debido **a** un problema en el sistema central.
5. No hay duda **de** que nuestros precios son imbatibles.
6. No creo **haber** recibido el documento que le solicité.
7. Espero que todo **vaya** bien.
8. Muchas gracias **de** antemano.
9. Quedo a la **espera** de su respuesta.
10. Estoy **deseando** conocerle en la reunión de la próxima semana.