

Situaciones Difíciles con Clientes:

Documentos, Plazos y Malas Noticias

Vocabulario avanzado, frases de control emocional y ejercicios de rol · A2

◆ VOCABULARIO 1 — Formularios y documentos clave

Para recordar: Estos son los formularios y documentos que tus clientes van a mencionar o que tú necesitas pedir. Practica diciendo cada uno en voz alta con su descripción.

Español	English	Ejemplo en la consulta
el acta de nacimiento	<i>birth certificate</i>	Necesito su acta de nacimiento original y una copia.
el pasaporte vigente	<i>valid passport</i>	Su pasaporte vigente no debe estar vencido.
la carta de empleo	<i>employment letter</i>	La carta de empleo debe indicar su salario actual.
el comprobante de domicilio	<i>proof of address</i>	Un recibo de luz o banco sirve como comprobante.
la declaración de impuestos	<i>tax return</i>	Necesitamos sus declaraciones de los últimos tres años.
el antecedente penal	<i>criminal record / background</i>	Un antecedente penal puede complicar el proceso.
la carta de apoyo	<i>support letter</i>	Su familiar puede escribir una carta de apoyo.
el affidavit de manutención	<i>affidavit of support (I-864)</i>	El patrocinador debe firmar el affidavit de manutención.
la fotocopia certificada	<i>certified copy</i>	Necesitamos fotocopias certificadas, no simples.
el poder notarial	<i>power of attorney</i>	Con el poder notarial puedo actuar en su nombre.

◆ VOCABULARIO 2 — Plazos, tiempos y urgencia

Atención: Hablar de plazos con claridad es crucial. Un error aquí puede costarle mucho a tu cliente. Practica estas frases hasta que salgan automáticamente.

Español	English	Ejemplo en la consulta
el plazo vence el...	<i>the deadline is on...</i>	El plazo vence el 15 de julio. No podemos esperar.
a partir de hoy	<i>starting today</i>	A partir de hoy tiene 90 días para responder.
con urgencia / urgentemente	<i>urgently</i>	Necesitamos actuar con urgencia en este caso.
dentro de... días / semanas	<i>within... days / weeks</i>	Debemos enviar los documentos dentro de 30 días.
lo antes posible	<i>as soon as possible</i>	Necesito esos documentos lo antes posible.
en proceso	<i>in process / pending</i>	Su solicitud está en proceso. Puede tomar meses.
atrasado / retrasado	<i>delayed / behind</i>	Su caso está un poco retrasado por falta de documentos.
fecha límite	<i>deadline (formal)</i>	La fecha límite para apelar es el próximo martes.

◆ VOCABULARIO 3 — Frases para situaciones difíciles

Estas frases son tu kit de supervivencia. Para cuando el cliente llora, se enoja, no entiende, o llega con malas noticias. Lee cada grupo en voz alta como si estuvieras en la consulta.

Para dar malas noticias con calma

Español	English
Necesito ser honesta con usted sobre su caso.	<i>I need to be honest with you about your case.</i>
La situación es seria, pero no es imposible.	<i>The situation is serious, but it's not impossible.</i>
Hay un problema con su solicitud que debemos resolver.	<i>There is a problem with your application we need to address.</i>
Lamentablemente, la respuesta del gobierno fue negativa.	<i>Unfortunately, the government's response was negative.</i>
Tenemos opciones. Quiero explicarle cada una.	<i>We have options. I want to explain each one to you.</i>

Para manejar emociones del cliente

Español	English
Entiendo que esto es muy difícil para usted.	<i>I understand this is very difficult for you.</i>
Tómese un momento. Estamos aquí para ayudarle.	<i>Take a moment. We are here to help you.</i>
Su preocupación es completamente normal.	<i>Your concern is completely normal.</i>
Vamos paso a paso. No tiene que entender todo hoy.	<i>Let's go step by step. You don't have to understand everything today.</i>
¿Tiene alguna pregunta antes de continuar?	<i>Do you have any questions before we continue?</i>

Para explicar documentos faltantes

Español	English
Le falta un documento importante para continuar.	You are missing an important document to continue.
Sin este papel, no podemos enviar la solicitud.	Without this document, we cannot submit the application.
¿Puede conseguir este documento antes del viernes?	Can you get this document before Friday?
Si no tiene el original, necesitamos una copia certificada.	If you don't have the original, we need a certified copy.
Este es el único documento que nos falta. Casi estamos listos.	This is the only document we're missing. We're almost ready.

ORAL + WRITTEN PRODUCTION EXERCISES

Role-play, real cases, open responses. No multiple choice.

◆ EJERCICIO 01 — El cliente no trajo nada

Instrucciones: Un cliente nuevo llega a su primera cita sin ningún documento. Solo sabe su nombre y fecha de nacimiento. Tú eres la abogada. Para cada perfil, **di en voz alta** qué documentos necesitas y por qué, luego escríbelos aquí.

CASO 01

Lupe:

Lupe tiene 45 años. Llegó de Honduras hace 12 años. Nunca tuvo documentos. Su hijo de 22 años es ciudadano americano y quiere patrocinarla.

→ Lupe pregunta: "¿Qué papeles necesito para empezar?" Explica 4 o 5 documentos específicos que necesita y por qué cada uno es importante.

CASO
02**Don Jorge:**

Don Jorge, 60 años, de Perú. Tiene una visa de turista que venció hace 2 años. Quiere renovar su permiso de trabajo porque su empleador lo necesita urgentemente.

→ Don Jorge dice: "Aquí estoy, dígame qué necesito." El plazo del empleador es en 3 semanas. Explica qué documentos pedir, en qué orden, y dile claramente cuánto tiempo hay.

◆ EJERCICIO 02 — Dar malas noticias

Instrucciones: Este es el ejercicio más difícil. Lee cada situación. Escribe **exactamente qué diras** al cliente — palabra por palabra, en español. Después practica diciéndolo en voz alta sin leer.

Situación 01:

El gobierno negó la solicitud de residencia de tu cliente después de 8 meses de espera. Tiene familia aquí y estaba muy esperanzado. Tienes que llamarle por teléfono.

→ **Tu tarea:** Escribe lo que dirías en los primeros 30 segundos de esa llamada. Incluye: cómo dar la noticia, cómo manejar su reacción, y la primera opción que le ofrecerías.

Situación 02:

Descubres hoy que tu cliente tiene un antecedente penal menor de hace 10 años que él nunca te mencionó. Ese antecedente complica seriamente su caso. Él está sentado frente a ti.

→ **Tu tarea:** Escribe cómo abres esa conversación. Necesitas explicar el problema sin hacer que el cliente se sienta atacado, y preguntar por qué no te lo dijo antes.

Situación 03:

El plazo para apelar la decisión era ayer. Tu cliente no te trajo los documentos a tiempo. Ya no se puede apelar. Tienes que explicarle que perdió esa oportunidad.

→ **Tu tarea:** Esta es la conversación más difícil. Escribe cómo explicarías la situación, reconociendo la gravedad pero sin perder la calma ni la dirección. ¿Qué pasos siguen ahora?

◆ EJERCICIO 03 — Preguntas para soltar la lengua

► **Ejercicio oral:** El profesor hace cada pregunta. Responde en español sin preparar. Si no sabes una palabra, sigue. Mínimo 4 oraciones por respuesta.

#	Tipo	Pregunta oral
01	<i>Calentar</i>	Describe tu oficina ideal para recibir clientes hispanohablantes. ¿Qué tendría? ¿Cómo se sentirían tus clientes al entrar?
02	<i>Situación real</i>	Un cliente llega y dice: "No tengo ningún documento, lo perdí todo en un incendio." ¿Cómo respondes? ¿Por dónde empiezas?
03	<i>Emociones</i>	Describe la diferencia entre un cliente que llega asustado y uno que llega enojado. ¿Cómo cambias tu tono y tus palabras para cada uno?
04	<i>Vocabulario en acción</i>	Explica en español simple qué es un "affidavit of support" y por qué es tan importante. Como si el cliente nunca hubiera oído esa palabra.
05	<i>Dilema profesional</i>	Tienes dos clientes: uno paga más pero su caso es complicado, el otro paga menos pero su caso es claro. Los dos tienen el mismo plazo urgente. ¿Cómo organizas tu tiempo? ¿Qué le dices a cada uno?
06	<i>Reflexión</i>	Tus clientes hispanohablantes van a sentir que tú los entiendes mejor porque hablas español. ¿Qué responsabilidad extra sientes con eso? ¿Cómo te preparas para estar a la altura?

◆ BONUS — Tarjetas de rol para practicar

Cómo usar estas tarjetas: El profesor hace el papel del cliente. Tú eres la abogada. El profesor puede interrumpir, cambiar de tema o hacer preguntas inesperadas en cualquier momento.

Tarjeta	Tipo de cliente	Lo que dice el cliente	Tu objetivo
CLIENTE A	<i>El cliente paciente</i>	"Mi nombre es Roberto. Vengo de Colombia hace 5 años. Tengo todos mis documentos aquí. No sé por dónde empezar, pero tengo tiempo."	Practica abrir la consulta, pedir información y explicar el proceso paso a paso.
CLIENTE B	<i>El cliente urgente</i>	"Señora abogada, mi permiso vence en 2 semanas. Necesito saber QUÉ HAGO AHORA. ¿Puede ayudarme?"	Practica manejar la urgencia, organizar prioridades y hablar de plazos con calma.

CLIENTE C	<i>El cliente que no entiende</i>	<i>"Usted me dice que necesito un affi... affi qué? No entiendo nada. ¿Por qué es tan complicado?"</i>	Practica simplificar vocabulario legal, repetir de otra manera y mantener la paciencia.
CLIENTE D	<i>El cliente con malas noticias</i>	<i>"La semana pasada recibí una carta del gobierno. Dice algo de una negación. No entiendo. ¿Qué significa eso?"</i>	Practica dar malas noticias, controlar el tono emocional y ofrecer opciones.

**Ready to speak Spanish
with confidence?**

Book a free trial class with Camilo
and start your journey today.

CONTACT YOUR TEACHER
aprendecontucaneo@gmail.com
tucaneo.com

Español con Alas Propias
— Tucaneo Academy —