

Grammar and communication

INTRODUCTIONS

We can use the verb *presentar* or the demonstratives *este, esta, estos, estas*.

Mire, Sr. Estévez, le presento a la Sra. Rodríguez del grupo hotelero NH.

Estos son Julián y Alfredo, unos compañeros de clase.

■ REACTING TO AN INTRODUCTION

Encantado/-a.

Mucho gusto.

■ SHOWING INTEREST IN THE PERSON

Tenía ganas de conocerle/la / conocerle, me han hablado mucho de usted/ti.

PREPOSITIONS POR AND PARA

The preposition *por* expresses the cause, while the preposition *para* expresses the goal or the purpose.

*Quiero hacer un Grado de Turismo **por** interés personal. Me interesa el sector turístico.*

*Quiero hacer un Grado de Turismo **para** trabajar de guía turístico. Este es mi objetivo.*

The preposition *por* also means *a través de* (through).

*Hicimos una ruta **por** Perú y pudimos ver muchos parques nacionales.*

PRESENTE DE INDICATIVO

We use the present to describe and refer to common actions.

*Costa Rica **tiene** una gran diversidad biológica.*

*El turista cultural **va** a museos y **visita** lugares históricos.*

■ GROUPS OF IRREGULAR FORMS

e>ie	o>ue	e>i	-g	-zc	
QUERER	PROBAR	PEDIR	PONER	CONOCER	IR
quiero	pruebo	pido	pongo	conozco	voy
quieres	pruebas	pides	pones	conoces	vas
quiere	prueba	pide	pone	conoce	va
queremos	probamos	pedimos	ponemos	conocemos	vamos
queréis	probáis	pedís	ponéis	conocéis	vais
quieren	prueban	piden	ponen	conocen	van

PRETÉRITO PERFECTO

We use it to talk about experiences carried out up to now or in a period of time that has not yet ended.

- *¿Ya **has hecho** la maleta para tu viaje a Costa Rica?*
- *No, todavía no, pero ya **he preparado** toda la documentación.*
- *¿**Has estado** alguna vez en Australia?*
- *Sí, **he ido** dos veces.*

Some examples of unfinished periods of time (they still last) are: *este verano, esta semana, este año, últimamente, esta mañana.*

■ HABER + PARTICIPLE

he	
has	trabajado
ha	comido
hemos	vivido
habéis	
han	

■ IRREGULAR PARTICIPLES

hacer → hecho	escribir → escrito	morir → muerto
poner → puesto	volver → vuelto	abrir → abierto
ver → visto	romper → roto	decir → dicho

PRETÉRITO INDEFINIDO

We use it to talk about experiences carried out in a period of time already finished for us.

*Ayer **volví** de París.*

*Hace cinco años **hice** rafting por primera vez. **Fue** fantástico.*

Some examples of finished periods of time are: *el año pasado, hace unos meses, ayer, anteayer, el fin de semana pasado.*

■ IRREGULAR VERBS

andar → anduv	-e	poner → pus	-e
conducir → *conduj	-iste	querer → quis	-iste
decir → *dij	-o	saber → sup	-o
estar → estuv	-imos	tener → tuv	-imos
hacer → hic	-isteis	traer → *traj	-isteis
poder → pud	-ieron	venir → vin	-ieron

* The "i" disappears in the 3rd person plural (condujeron, dijeron, trajeron)

e>i (3 rd person)	o>u (3 rd person)	SER / IR
PREFERIR, PEDIR, REPETIR	DORMIR, MORIR	
pedí	dormí	fui
pediste	dormiste	fuiste
pidió	durmió	fue
pedimos	dormimos	fuiimos
pedisteis	dormisteis	fuisteis
pidieron	durmieron	fueron

CONTRAST BETWEEN PRETÉRITO PERFECTO AND PRETÉRITO INDEFINIDO

If we present the actions within an unfinished period of time, we use the **pretérito perfecto**. If we present them within a finished period, we use the **pretérito indefinido**.

- *¿**Has practicado** alguna vez el rafting?*
- *Sí, muchas veces. Lo **hice** por primera vez hace dos años.*

This contrast from a temporal perspective usually occurs in peninsular Spanish. In Canary Islands, Galicia or Asturias, as well as in much part of Latin America this contrast is not so significant.

Grammar and communication

PRETÉRITO IMPERFECTO

REGULAR VERBS

estar	hacer	vivir
estaba	hacía	vivía
estabas	hacías	vivías
estaba	hacía	vivía
estábamos	hacíamos	vivíamos
estabais	hacíais	vivíais
estaban	hacían	vivían

IRREGULAR VERBS

ser	ir	ver
era	iba	veía
eras	ibas	veías
era	iba	veía
éramos	íbamos	veíamos
erais	ibais	veíais
eran	iban	veían

TALKING ABOUT THE PAST: INDEFINIDO OR IMPERFECTO?

WE USE THE INDEFINIDO

- When we want to present an event that happened:
*En febrero **hicimos** un viaje de cuatro días a la Patagonia.*
*El viernes pasado **fuimos** a ver una película.*
- When we want to make an overall assessment of an experience:
*El viaje a la Patagonia **fue** fantástico.*
*La película **me gustó** mucho.*

WE USE THE IMPERFECTO

- When we want to describe situations or circumstances:
*La comida del restaurante **era** muy sencilla, pero **estaba** deliciosa.*
- When we want to describe usual actions or customs:
*Cuando **llegábamos** a un lago, siempre nos **bañábamos** en él.*

EXPRESSIONS TO EMPHASIZE

maravilloso/-a
fantástico/-a
espectacular
precioso/-a
impresionante
horrible
inolvidable
increíble
alucinante
fascinante

rico → riquísimo, superrico
sencillos → sencillísimos, supersencillos

*El restaurante tenía unos platos que estaban **riquísimos**.*

LOCATE

- To put a place within another:
*Bilbao está **en el norte de** España.*
- To relate one place to another:
*Bilbao está **al oeste de** San Sebastián.*
*Bilbao está **cerca de / al lado de** San Sebastián.*

EXPRESSING FREQUENCY

siempre
frecuentemente
a menudo
pocas/raras veces
(casi) nunca

*En el Maestrazgo **siempre** hace mucho calor en verano.*
*En el lago Nahuel Huapi sopla **a menudo** un viento muy fuerte.*

soler + verb in infinitive = usual action, custom.

suelo
sueles
suele
solemos
soléis
suelen

*En la Patagonia no **suele hacer** mucho calor en verano.*

SEQUENCING A STORY

primero
después
luego
por la mañana/tarde/noche
por el día
al final de
finalmente

***Por la tarde** hicimos una excursión en coche al lago. **Primero** nos bañamos, **después** comimos algo en el restaurante y **luego** tomamos el sol en la orilla. **Finalmente** regresamos a casa.*

TALKING ABOUT THE WHEATHER

- Hay humedad
lluvias
precipitaciones
temperaturas altas / bajas
- Hace frío
calor
viento
sol
- Llueve
- Nieva
- Soplan vientos fuertes / moderados
- El cielo está despejado
- El clima es templado / seco / continental / tropical / mediterráneo

Grammar and communication

TALKING ABOUT QUALITIES AND SKILLS

QUALITIES

We use the verb *ser* + adjective to describe the characteristics of people.
Nuestro jefe de marketing es muy competente, creativo y sociable.

SKILLS

They refer to the knowledge or abilities learned.
El gerente del hotel domina varias lenguas, sabe hablar en público, se le dan bien los números. Tiene una gran capacidad de negociación.
A mí se me da bien el inglés, pero se me dan mal los números.

CONDITIONAL

We use the conditional to:

- Give advice or recommendations.
Yo iría a un hotel urbano para la celebración del 25 aniversario.
Yo, en su/tu lugar, tomaría un taxi para llegar al aeropuerto. Es más rápido.
- Talk about desires and hypothetical situations.
Nos gustaría cenar en un buen restaurante de marisco esta noche.
- Present our opinion or information as an assumption.
Yo diría que el Hotel Barcelona es mejor, pero no estoy seguro.
- Express courtesy.
¿Podría firmar este formulario, por favor?
- Make suggestions.
Si quieren unas magníficas vistas del mar, deberían reservar pronto.

CONDITIONAL FORMS

In regular verbs, endings are added to the infinitive.

tomar	ver	ir
tomaría	vería	iría
tomarías	verías	irías
tomaría	vería	iría
tomaríamos	veríamos	iríamos
tomaríais	veríais	iríais
tomarían	verían	irían

In irregular verbs there is a change in the root, but not in the endings.

poner →	pondr	
poder →	podr	
hacer →	har	-ía
decir →	dir	-ías
salir →	saldr	-ía
venir →	vendr	-íamos
tener →	tendr	-íais
saber →	sabr	-ían
haber →	habr	
querer →	querr	

AFFIRMATIVE IMPERATIVE

We use the imperative to:

- Give advice, instructions, or recommendations in a more direct way.
Vayan al banco a cambiar dinero. Está muy cerca.
Calcule un presupuesto no muy ajustado e incluya descuentos.
- Capture people's attention.
Perdona, tendrías que arreglar estos informes. No están bien.
Disculpa, ¿tienes un momento? Me gustaría comentarte una cosita...
Oiga, ¿podría decirme dónde hay una farmacia por aquí?
- Give permission to requests.
Oiga, ¿podría cerrar la ventana? Es que hace un frío...
Claro, ciérrala, ciérrala.

REGULAR FORMS

	-ar	-er	-ir
	diseñar	responder	recibir
tú	diseña	responde	recibe
usted	diseñe	responda	reciba
vosotros/-as	diseñad	responded	recibid
ustedes	diseñen	respondan	reciban

IRREGULAR FORMS

- Informal second person singular: tú:
 poner → **pon** decir → **di** ir → **ve** tener → **ten**
 hacer → **haz** venir → **ven** salir → **sal**
- The irregular verbs in present of the groups **e>ie**, **e>i** and **o>ue** have the same irregularities as they do in the present.
cerrar Present: **cierro, cierras, cierra, cerramos, cerráis, cierran**
 Imperative: **cierra, cierre, cerrad, cierren**
pedir pide, pida, pedid, pidan
probar prueba, pruebe, probad, prueben
- The irregular verbs in present of the groups **-g** and **-zc** take the irregular root only for the *usted* and *ustedes* forms.
hacer **hago** **haga(n)**
establecer **establezco** **establezca(n)**
- Other irregular verbs: **ser** → **sea(n)** **ir** → **vaya(n)**

POSITION OF THE DIRECT OBJECT PRONOUNS

Pronouns go after the affirmative imperative and infinitive forming a word.

- *¿Puedo cerrar la ventana? / ¿Podría cerrarla?*
 ■ *Sí, claro, ciérrala.*

In the case of the reflexive verbs, the reflexive pronoun matches the person:

Dúchate (tú)	Dúchese (usted)
Duchados > Duchaos (vosotros)	Dúchense (ustedes)

EXPRESSING AN OBLIGATION

Tener que + infinitive

El hotel tiene que ofrecer un buen menú gastronómico para atraer a más clientes.

Grammar and communication

TALKING ABOUT SHOWS

- In the cinema or theatre: *poner*
*¿Qué **ponen** en el cine/teatro?*
- In a concert: *tocar, cantar*
• *¿Quién **toca** en el Auditorio?*
■ ***Toca** la Orquesta Clásica de Petrogrado y **canta** Ana Netrebko.*
- To talk about tickets: *quedar / agotarse*
*Todavía **quedan** entradas a precios reducidos. ¿Compramos dos? Las entradas **se han agotado** (están agotadas).*

PERMISSION, PROHIBITION AND OBLIGATION

PERMISSION

Se puede + infinitive
Está permitido + infinitive
*¿**Se puede** entrar con perros en el local?*
***Está permitido** hacer fotos sin flash.*

PROHIBITION

No se puede + infinitive
No está permitido + infinitive
No está(n) permitido(s) + noun
Está prohibido + infinitive
***No se puede comer** durante la clase.*
***No están permitidos** los perros en el local.*
***Está prohibido** beber alcohol en público.*

OBLIGATION

Hay que + infinitive
*En el cine **hay que** apagar los móviles.*

EXPRESSING IMPERSONALITY WITH SE

When it is not in the interest of saying who performs the action of the verb, we can use the structure **se + verb in 3rd person singular**.
***Se puede** entrar con perros al local.*
*En este restaurante **se come** muy bien.*

USES OF THE PREPOSITION PARA

- To express purpose:
*Quería reservar dos entradas **para** la película Petra.*
- To express destination or recipient:
*Una mesa **para** cuatro personas.*
*Quería un billete de tren **para** Barcelona.*
- To refer to a timeframe:
*¿**Para** qué día quiere la mesa?*

IMPERFECTO OF COURTESY

Pretérito imperfecto is also used to ask for something in a kind manner.
*Mire, **llamaba** para reservar una mesa.*
***Quería** probarme este pantalón. ¿Dónde están los probadores, por favor?*

BOOKING A TABLE AT A RESTAURANT

Employee

Restaurante Aroma, ¿dígame?
¿Para cuántas personas?
¿Para qué día?
¿Para/A qué hora?
¿A nombre de quién?
Lo siento, estamos completos.

Client

Quería reservar una mesa.
Para cinco.
Para el viernes.
Para/A las 9.
De González.

LEADING A GROUP IN A MUSEUM

Presentation

Tengo el placer de + verb
Les doy la bienvenida a...
Nos encontramos en...

Changing room/place

Si me acompañan...
Por aquí, por favor.
Ahora les voy a mostrar...
Si me acompañan..., vamos a la siguiente sala...
Nos encontramos en la sala central del museo...

NEGATIVE IMPERATIVE

REGULAR VERBS

	entrar	comer/escribir
tú	no entres	no comas/escribas
usted	no entre	no coma/escriba
vosotros/-as	no entréis	no comáis/escribáis
ustedes	no entren	no coman/escriban

The verbs ending in **-er** and in **-ir** have the same endings.
The verbs in **-ar** form the negative imperative with the vowel **e**.
The verbs in **-er** and **-ir** form the negative imperative with the vowel **a**.
*Por favor, **no coma** dentro del museo.*

IRREGULAR VERBS

	ir	hacer	conducir	decir	perder
tú	no vayas	no hagas	no conduzcas	no digas	no pierdas
usted	no vaya	no haga	no conduzca	no diga	no pierda
vosotros/-as	no vayáis	no hagáis	no conduzcáis	no digáis	no perdáis
ustedes	no vayan	no hagan	no conduzcan	no digan	no pierdan

*Por favor, **no conduzcas**, que has bebido mucho.*

With the other irregular verbs, the irregularity of the 1st person singular (*yo*) is usually maintained in **all forms** of the negative imperative:

Hacer – present of indicative = **hago**, **haces**, **hace**, **hacemos**, **hacéis**, **hacen**.
– negative imperative = **no haga**, **no hagas**, **no haga**, **no hagamos**, **no hagáis**, **no hagan**.

In the verbs with double vowel in the present indicative (ie, ue) such as *perder* (*yo pierdo*), the 2nd person plural (*vosotros*) is regular, as in the present (*no perdáis, vosotros*).

*Por favor, **no pierdan** al grupo durante la visita.*

VERY COMMON NEGATIVE IMPERATIVES

To reassure: *No te preocupes. / No se preocupe.*
To express surprise: *¡No me digas! / ¡No me diga!*
To say kindly *no, gracias*: *No te molestes. / No se moleste.*

Grammar and communication

REFERING TO THE PAST

To talk about the past, we have to consider our communicative intention.

- When we want to express that an action ended and we are interested in highlighting that the action has ended, we use the **pretérito indefinido**.

*Los primeros peregrinos **llegaron** a Santiago en el siglo IX.*

- When we want to describe a moment or a situation in the past, we use the **pretérito imperfecto**.

*Cuando **llegaba** a Santiago empezó a llover y tuve que entrar en un hostel para protegerme de la lluvia.*

- When we want to describe a moment in the past, but we want to highlight the development or process of the action, we use the verb **estar (in imperfecto) + gerund**.

*Cuando **estaba llegando** a Santiago empezó a llover y tuve que entrar en un hostel para protegerme de la lluvia.*

- When we want to express that an action has ended before another action in the past, we use the **pretérito pluscuamperfecto**.

*Cuando Andrés **llegó** a Santiago se encontró con Ana, la peregrina que **había conocido** unos días antes en Santander.*

FORMS OF PRETÉRITO PLUSCUAMPERFECTO

había	
habías	
había	+ participle *
habíamos	
habíais	
habían	

* Remember irregular participles:

escribir	>	escrito
hacer	>	hecho
decir	>	dicho
romper	>	roto
poner	>	puesto
morir	>	muerto
abrir	>	abierto
volver	>	vuelto
cubrir	>	cubierto

QUANTIFIERS

***Todos** los peregrinos intentan llegar a Santiago.*

***La mayoría de** los peregrinos hace(n) el Camino a pie.*

***Bastantes** personas hacen el Camino por motivos religiosos.*

***Algunos** no lo hacen únicamente por motivos religiosos.*

***Unos pocos** prefieren alojarse en hoteles más confortables.*

***(Casi) Nadie** utiliza la silla de ruedas para llegar a Santiago.*

***(Más de) La mitad** se aloja en albergues para peregrinos.*

***Una cuarta parte** de los peregrinos tienen menos de 30 años.*

***Aproximadamente el 30%** lo hizo por motivos estrictamente religiosos.*

GIVING INFORMATION IN FORMAL CORRESPONDENCE

***Le(s) informamos de que** puede(n) consultar nuestra página web para más información.*

***Le(s) comunicamos que** para el fin de semana solicitado no disponemos de habitaciones individuales libres.*

***En cuanto al** desayuno, ofrecemos un bufé desayuno de 7 a 10:30 horas.*

PHONE CONVERSATIONS

ANSWERING THE PHONE

*Hotel Estrella, **le habla/le atiende** Roberto, ¿en qué puedo ayudarle?/¿dígame?*

SAYING THE REASON FOR THE CALL

*Le **llamo** porque **necesito** saber si disponen de parking gratuito.*

We use the present when we intend to be more direct in the message we transmit, but if we do not want to show ourselves direct, we use the **pretérito imperfecto**:

*Le **llamaba** porque **quería** saber si todavía tienen habitaciones libres.*

SAYING GOODBYE

*Buenos días y que tenga un feliz viaje.
Gracias a usted por su llamada.*

CONNECTORS TO TELL A STORY IN THE PAST

When we tell a story or an event, we use connectors to give consistency and shape to the discourse. Some of the most important connectors are the following:

***Resulta que** estaba en un refugio de montaña con Elena, una peregrina que **había conocido** en el albergue el día anterior. Iba a pagar porque **queríamos** continuar con la etapa **cuando, de repente**, entró Lady Gaga por la puerta. Se sentó en una mesa y **después**, pidió una infusión. **Entonces**, sacó su guitarra y empezó a tocar unas notas. Estábamos todos emocionadísimos. Tanto a Elena como a mí nos encanta su música, **así que** decidimos quedarnos un rato más. **De pronto**, se levantó y empezó a cantar. ¡Impresionante! **Total, que** nos quedamos hasta la medianoche en el refugio escuchando a Lady Gaga y lo pasamos genial.*

- We use **resulta que** to describe the context of the story.
- To progress in the storytelling, we can use connectors such as **después** or **entonces**.
- If we want to introduce an unforeseen action or a surprise, we can use **de repente**, **cuando** or **de pronto**.
- To present an action that is the result of something that happened earlier, we use the connector **así que**.
- With the connector **total, que** we can present the end of the story.

Grammar and communication

GREETING AND SAYING GOODBYE IN WRITING

FORMAL

Estimado/-a + name:

Estimado/-a + Sr./Sra. + last name:

Estimados Sres.: (when the name of the recipient is unknown)

Saludos cordiales, / *Un cordial saludo,*

Atentamente, (neutral)

INFORMAL

Querido/-a + name:

Hola, + name:

Besos, / *Besitos,* / *Un beso muy fuerte,*

Un abrazo, / *Un fuerte abrazo,*

Besos y abrazos,

SENDING GREETINGS FOR OTHERS

(Muchos) Recuerdos a su mujer.

(Muchos) Saludos a Jorge.

After the greeting there is a colon (:) and the text starts with capital letter.

Estimado Sr. Martínez:

After the farewell there is a coma.

Atentamente,

Eduardo Conde

FUTURO SIMPLE

We use it when we want to express planned actions in the future.

*Primero **vijaremos** en avión hasta Argel. Allí **tomaremos** un todoterreno que **nos llevará** al oasis de Djanet, donde **nos alojaremos** en tiendas de campaña. Durante el recorrido **nos acompañará** un grupo de tuaregs.*

REGULAR VERBS

They are formed by adding these endings to the infinitive:

llevar	conocer	vivir
llevaré	conoceré	viviré
llevarás	conocerás	vivirás
llevará	conocerá	vivirá
llevaremos	conoceremos	viviremos
llevaréis	conoceréis	viviréis
llevarán	conocerán	vivirán

IRREGULAR VERBS

They are the same as in the conditional.

decir:	dir	
hacer:	har	-é
poder:	podr	-ás
poner:	pondr	-á
querer:	querr	-emos
salir:	sald	-éis
tener:	tendr	-án
venir:	vendr	
haber:	habr	

CONDITIONAL SENTENCES WITH SI

We can introduce a condition or eventuality with *si*.

***Si** alguien se pone enfermo, avísenme lo antes posible, por favor. **Si** no encuentran al grupo o se han perdido, llámenme al móvil. **Si** hace mal tiempo, visitaremos un museo.*

PREPOSITIONS INDICATING DIRECTION OR PLACE

• **Desde... hasta*... / De... a...:** They indicate the origin or point of departure and the destination or arrival.

*El vuelo sale **de** Madrid a las nueve y llega **a** Guatemala a las siete. La Ruta Maya nos llevará **desde** Guatemala **hasta** Cancún.*

• **Por:** It means through a place.

*Hicimos una visita guiada **por** las ruinas de Tulum.*

• **En:** It indicates where something or someone is located and can also indicate the means of transport.

*Las ruinas de Palenque se encuentran **en** la selva.*

*Hicimos todo el viaje **en** autobús.*

• **A:** It indicates the point of arrival.

*Hoy viajaremos **a** Chichicastenango para visitar el mercado tradicional.*

• **Hacia:** It indicates the direction of the travel (direction is given more importance than destination).

*Hoy nuestro viaje continuará **hacia** el norte.*

* *Hasta* indicates the maximum or final limit, unlike the preposition *a* that indicates the point of arrival.

VERBAL PERIPHRASES

Verbal periphrases are combinations of two verbs that have their own meaning. They are often combined with a preposition. There are many of them in Spanish. Here are some of the most common:

• *acabar de* + verb in infinitive

It expresses the immediate end of an action.

*El autobús **acaba de llegar** al hotel.*

• *estar a punto de* + verb in infinitive

It expresses the imminent beginning of an action.

*La visita guiada **está a punto de empezar**. Faltan solo 5 minutos.*

• *empezar a* + verb in infinitive

It expresses the beginning of an action.

*El niño **empezó a llorar** en el autobús.*

• *dejar de* + verb in infinitive

It expresses that an action no longer takes place or is not done anymore.

*Pedro **ha dejado de fumar**.*

• *estar* + verb in gerund

It expresses that the action is in progress.

*En este momento el grupo **está comiendo** en un restaurante típico.*

Grammar and communication

TALKING ABOUT THE EXISTENCE OF SOMETHING

We use the indefinite articles (*un, una...*) to present new information or to ask about the existence of something. With the indefinite adjectives *algún, alguna* and *alguno* we also ask about the existence of something.

We use the indefinite pronoun *uno/-a* and the indefinite *alguno/-a* to replace a previously mentioned object.

- *En el baño hay un albornoz y una cestita con objetos de aseo personal.*
- *¿Y hay algún/un secador de pelo?*
- *Sí, hay uno.*

TALKING ABOUT THE ABSENCE OF SOMETHING

The indefinite *ningún, ninguno* and *ninguna* are the negatives of the indefinite articles *un, uno* and *una*.

- *¿Hay algún secador?*
- *No hay ninguno.*

EXPRESSING STATES OR RESULTS OF AN ACTION

With the verb *estar* we express the state of something or someone after finishing a process.

Estar + adjective (participle) or adverb

Las camas están hechas. (after making them)

La habitación está limpia. (after cleaning it)

IN THE HOTEL

ASKING ABOUT THE ROOM

¿Cuál es su número de habitación?

¿En qué habitación se alojan/están?

CALMING THE CLIENT

No se preocupe, enseguida aviso al técnico.

APOLOGISING

¡Lo siento mucho! ¡Cuánto lo siento!

Disculpen las molestias.

Le(s) pido disculpas.

OFFERING A SOLUTION

Enseguida les mando a alguien que les cambiará las toallas.

Enseguida aviso al personal de mantenimiento.

EXPRESSING ASSESSMENT OF FACTS OR SITUATIONS

- We use the **infinitive** when we evaluate information in general. In this case, we do not need the conjunction *que*.

*Es fundamental **invertir** en tecnología para poder ser competitivo.*

- We also use the infinitive when maintaining the personal reference.

*Nos gusta (a nosotros) **pasar** las Navidades en un hotel de montaña.*

- We use the **subjunctive** when we evaluate a specific information. In this case, in the subordinate sentence, introduced by the conjunction *que*, we have a subject different from the subject of the main sentence.

*Nos gusta (a nosotros) **que** el hotel **ofrezca** una copa de bienvenida al llegar.*

*Es muy importante **que** el trato de los empleados **sea** agradable.*

- Some expressions that we use to evaluate information are: *está bien, me parece una buena/mala idea, no soporto, es importante, (no) me gusta, me encanta, es fundamental, es imprescindible, es fantástico, es normal.*

MAKING A STATEMENT

- When we want to make a statement or give information, we use the **indicative**.

*Es evidente que los clientes **serán** cada vez más exigentes.*

*Me parece que el año pasado **llegaron** más turistas británicos que este año.*

*Pienso que un buen recepcionista **sabe** tranquilizar a los clientes enfadados.*

- Some expressions that we use to make a statement are: *creo que, pienso que, considero que, es evidente que, está claro que, está demostrado que, me parece que.*

QUESTIONING AN INFORMATION

- When we want to question or reject information, we use the **subjunctive**.

*No creo que el gobierno **introduzca** un nuevo impuesto.*

*Es falso que **haya** que pagar por el aparcamiento.*

- Some expressions that we use to question the information are: *no creo que, no pienso que, no es evidente que, no me parece que, no está claro que, dudo que, no entiendo que, es falso que.*

DEALING WITH A WRITTEN COMPLAINT

GIVING THANKS

***Muchas gracias por** sus comentarios que nos ayudan a mejorar nuestros servicios.*

***Le(s) agradecemos** sinceramente sus comentarios y su confianza en nuestro hotel.*

APOLOGISING

***Lamentamos** mucho el incidente descrito.*

***Le(s) pedimos disculpas por** las molestias ocasionadas.*

***Sentimos mucho** que los horarios no cumplan sus expectativas*

SHOWING AGREEMENT, DOUBT AND/OR DISAGREEMENT

AGREEMENT

Estoy de acuerdo. / Sí, es cierto. / Yo también lo veo así. / Tienes razón.

DOUBT

Puede ser... / Quizás... / Probablemente, pero... / Tienes razón, aunque...

DISAGREEMENT

No estoy de acuerdo. / Creo que no tienes razón. / (Pues) Yo no lo veo así.

Grammar and communication

EXPRESSING WISHES

When we want to express a wish and the subject of the subordinate sentence is different from the subject of the main sentence, we must use the subjunctive. Otherwise, we will use an infinitive.

*Queremos (nosotros) que la inauguración de la feria **sea** un éxito.*
*Queremos (nosotros) **lanzar** (nosotros) nuestra nueva campaña en Fitur.*

Other verbs used to express wishes are *esperar* and *desear*.
 With **ojalá (que)** we express a desire with intensity which realization does not depend on us. The conjunction *que* can be used, but it is not required.

*Ojalá (que) **salga** todo bien.*

EXPRESSING IMPERSONALITY

Impersonal phrases are those in which there is no personal subject.

*En la feria, **los expositores** presentan las nuevas tendencias.*
SUJETO PERSONAL

We use the structure *se* + 3rd person singular or plural when we do not want to present the personal subject of the action of the phrase.

*En la feria ITB de Berlín **se presentan** las nuevas tendencias.*
*En la feria **se ofrece** la posibilidad de registrarse para las citas B2B.*

EXPRESSING POSSIBILITY

When we want to express the possibility that something can happen, we use the subjunctive.

Es (muy) posible que
Es (poco) probable que + subjunctive
Puede que

*Es (muy) posible que los representantes del gobierno **asistan** a la feria. **Es probable que** el interés en las nuevas aplicaciones **sea** muy alto. **Puede que salgamos** en televisión.*

The adverbs *probablemente*, *posiblemente*, *seguramente* or *quizá(s)* can go in a sentence in subjunctive form or indicative form, depending on the communicative intention of the speaker. If we want to present information as certain, we use the indicative, but if we prefer to present it as possible, we use the subjunctive.

***Probablemente** habrá organizadores de eventos y congresos.* (The speaker presents the information as certain)

***Quizá** haya autoridades de países africanos.* (The speaker presents the information as possible)

EXPRESSING CERTAINTY

When we present information as certain we use the indicative.

*(Es) **Seguro** que se **hará** una demostración culinaria.*

EXPRESSING THE CAUSE

The conjunctions *como* and *porque* present the cause of something. The conjunction *como* introduces the cause before the main sentence, while the conjunction *porque* introduces the cause after the main sentence.

***Como** es un hotel internacional, contrataremos personal bilingüe.*
*Contrataremos personal bilingüe, **porque** es un hotel internacional.*

The preposition *por* also introduces a cause (noun or infinitive).

*Estudio español **por motivos personales**, pero también **por ser** una de las lenguas más habladas del mundo.*

EXPRESSING THE CONSEQUENCE

To introduce the consequence of previous information, we can use *por eso*.

*Queremos llevar a personal especializado a la feria. **Por eso, hemos contratado a una agencia de eventos.***

MAKING RECOMMENDATIONS

When we make general recommendations, we use the infinitive.

*Les recomiendo **contratar** un stand en los pasillos centrales.*

When we want to recommend something to someone, we use the subjunctive.

*Les aconsejamos (nosotros) que (ustedes) **se pongan** en contacto con los organizadores lo antes posible.*

*Le sugiero (yo) que **haga** (usted) un estudio de los costes de la feria.*

Some verbs that we can use to recommend and/or suggest are: *recomendar*, *aconsejar*, *sugerir*. We can also use expressions like: *es recomendable*, *es preferible*, *es mejor*, *es una buena idea*, among others.

Other ways to suggest or recommend:

*Si lo que quieren es bañarse, **es mejor que** vayan a las calas del sur.*

*Si lo que quieren es practicar el senderismo, **pueden** hacer esa ruta.*

*Si lo que quieren es descansar, **les recomiendo** ir a la costa del norte.*

TRANSMITTING INFORMATION

To refer to another person's speech we use verbs as *preguntar*, *pedir*, *decir*, *contar* or *explicar* depending on their communicative intention. If at the time we transmit the information this remains valid, we may maintain the verbal time of the transmitted information.

"La feria empieza el día 23 y acaba el 26 de abril".

*Alberto me ha dicho que la feria **empieza** el día 23 y **acaba** el 26 de abril.*

(Alberto told me before April 23rd)

If at the time we transmit the information it is no longer valid, we will have to change the verbal tense (presente > pretérito imperfecto).

*Alberto me ha dicho que la feria **empezaba** el 23 y **acababa** el 26 de abril.*

(Alberto told me May 2nd, when the fair is already over)

PREGUNTAR

*Un grupo de turistas me **ha preguntado** (que) cuál es el edificio más emblemático de Menorca.* (The conjunction *que* is optional in this case).

*Un cliente me **ha preguntado si** podía llevarse unos folletos del turismo verde.* (It also changes the personal reference: *llevar me* > *llevarse*).

EXPLICAR, CONTAR, DECIR

*El organizador me **ha explicado/ha contado/ha dicho que** este año quieren aumentar la superficie ferial.*

PEDIR

*Una señora me **ha pedido** información sobre la cultura talayótica.*

Grammar and communication

EXPRESSING FEELINGS

To talk about our feelings, we can use this verbs:

Me encanta
(No) Me gusta
Prefiero
Me alegra
Me emociona + noun
Me preocupa + que + subjunctive
Me importa + infinitive
Me molesta
Me fastidia
Me indigna
Me pone triste/de mal/buen humor
Me da miedo
No soporto

WITH A NOUN

Me molestan **los cortes publicitarios**.

WITH QUE + SUBJUNCTIVE

When the person reference in the subordinate sentence is different from that of the main sentence, we use the subjunctive:

Me molesta **que** la publicidad **sea** engañosa.

WITH AN INFINITIVE

When the person reference is the same, we use the infinitive:

Me molesta **recibir** publicidad engañosa.

POSSESSIVE PRONOUNS

We use possessive pronouns to indicate possession of something and to refer to a noun previously mentioned. The pronoun matches in gender and number with the noun that replaces and is preceded by the definite article.

- Mi restaurante preferido es un japonés que se llama Takumi, ¿y **el tuyo**?
- **El mío** es un mexicano. Preparan unos frijoles riquísimos.

singular		plural	
MASCULINE	FEMININE	MASCULINE	FEMININE
el mío	la mía	los míos	las mías
el tuyo	la tuya	los tuyos	las tuyas
el suyo	la suya	los suyos	las suyas
el nuestro	la nuestra	los nuestros	las nuestras
el vuestro	la vuestra	los vuestros	las vuestras
el suyo	la suya	los suyos	las suyas

TIME MARKERS

- To talk about the time an action is being done we can use **desde (que)** + a moment in the time or **desde hace** + period of time.
Desde que contratamos a una agencia hemos aumentado las ventas. Trabajo en este proyecto desde el mes de marzo. Hacemos publicidad en las redes desde hace varios años.

- To indicate the time limit we use the preposition **hasta**.
Estuve a cargo del departamento de Medios hasta el año pasado.

- The expression **al cabo de** + amount of time indicates that the action has occurred after the amount of time expressed in the sentence.

Al cabo de tres años me cambié de departamento. (= after three years).

- We use the periphrasis **llevar** + period of time + gerund to talk about the amount of time an action is being done.

Llevamos dos meses promocionando nuestros productos en Latinoamérica y Asia.

- The verb **llevar** has other meanings:

– Llevar un departamento (to be in charge of):
Enrique lleva el departamento de Medios.

– Llevarse bien/mal (to have a good/bad personal relationship):
En el trabajo me llevo muy bien con mis compañeros.

- To ask how long we can use the following expressions:

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en esta agencia?

¿Desde cuándo aprendes español?

¿Cuándo empezaste a estudiar español?

¿Hasta cuándo estuviste a cargo del departamento de Cuentas?

RELATIVE SENTENCES

To describe something or someone we can use an adjective or a relative sentence. We have two types of relative sentences: those that are introduced by the pronoun **que** and those that are introduced by the relative adverb **donde**, which refer to a place. If the relative sentence describes something or someone we do not know or do not know about its existence, we will use the subjunctive. But if we know it or know about its existence, we will use the indicative.

Hice mis últimas prácticas en un hotel que tenía cuatro estrellas y donde aprendí mucho (conozco el hotel).

Quiero hacer unas prácticas en un hotel que tenga cuatro estrellas y donde pueda aprender mucho (todavía no conozco qué hotel será, ni he vivido la experiencia).

REPLY TO A SERVICE REQUEST E-MAIL

TO THANK

En primer lugar/Ante todo, quisiera agradecerle la confianza depositada en nosotros.

TO INTRODUCE ONESELF

Somos un equipo de expertos en la comunicación turística con muchísimos años de experiencia. Los resultados de los proyectos que hemos realizado han sido siempre muy positivos.

TO PERSUADE

Estoy convencido/-a / seguro/-a de que nuestro concepto le(s)/os satisfará.

Grammar and communication

EXPRESSING PURPOSE

When we want to express the purpose of an action, we use *para (que)*.

- If the subjects of both sentences are different, we use *para que* + subjunctive.

*Es necesaria una buena red de transporte público **para que** los participantes **lleguen** lo más rápida y cómodamente posible a sus destinos.*

- If the subject is the same or there is no explicit subject, we use *para* + infinitive.

*Es importante una amplia oferta gastronómica **para** **satisfacer** los gustos de todos los asistentes.*

TEMPORARY SENTENCES WITH CUANDO

They are the sentences that give us information about when an action occurs.

- If we talk about the facts and situations that have taken place in the past, take place in the present or are common (these are times experienced by the speaker) we use *cuando* + verb in indicative.

***Cuando viene** a visitarnos siempre vamos a cenar a un restaurante.*

- If we talk about facts or situations that will take place in the future (it's a time not yet experienced by the speaker) we use *cuando* + verb in subjunctive.

***Cuando vengas** a visitarnos (en el futuro) iremos a cenar a un restaurante.*

MAKING HYPOTHESES AND ASSUMPTIONS

We can make hypotheses and assumptions with the future.

- *¿Por qué no ha venido a la reunión?*
- ***Estará** enfermo, supongo.*

We can also use expressions such as: *quizás, tal vez, supongo que, a lo mejor.*

***Quizá(s)/tal vez** está enfermo.*

***A lo mejor** está enfermo.*

***Supongo que** estará enfermo.*

When we want to express a lower degree of certainty, we can use: *quizá(s) or tal vez* + verb in subjunctive.

***Quizá(s)/Tal vez esté** enfermo.*

TALKING ON THE PHONE AT WORK

- To answer a call and say hello:

¿Dígame?

¿En qué puedo ayudarle?

- To ask about the person you want to talk to:

Quería hablar con Adela Sánchez.

¿Está la Sra. Sánchez?

¿Podría hablar con ella?

- To know who is calling:

¿De parte de quién?

- To pass the call to someone else:

Ahora le pongo/paso.

- To say that a person cannot answer the call:

En este momento no se puede poner.

En este momento no está.

- To ask if the caller wants to leave a message:

¿Quiere dejarle algún recado?

¿Le digo algo?

EXPRESSING INTENTIONALITY

When the intention of the speaker is to influence a person or a situation, we can use the following verbs:

pedir

+ infinitive

esperar

+ *que* + subjunctive

exigir

+ noun

proponer

(+ subjunctive)

***Exigimos que se tomen** medidas para controlar la aglomeración de turistas.*

***Dice que lo llames** a su oficina.*

When the subject of the two verbs is the same or the subordinate sentence does not have an explicit subject, the verb is in infinitive and it is not used *que*.

Propongo incorporar a la gente local en las estrategias de marketing.

VALUING AND EXPRESSING FEELINGS

Expressions that can go with subjunctive:

estar cansado de (que)

contento de (que)

harto de (que)

es interesante (que)

es una pena (que)

(no) me parece mal/bien (que)

problemático (que)

Es una pena que desaparezcan las tiendas de toda la vida.

A mí me parece bien que nos visiten tantos turistas.

Estamos hartos de que nos aumenten el alquiler.

When the subject of the two verbs is the same or the subordinate sentence does not have an explicit subject, the verb is in infinitive and it is not used *que*.

Estoy cansado de ver tantos turistas en el centro.

SORTING AND STRUCTURING DISCOURSE

- To sort arguments in the discourse:

en primer lugar, / en segundo (lugar),

por una parte, / por otra (parte),

- To introduce an idea related to the previous one:

además,

- To introduce examples or clarifications:

por ejemplo, / es decir,

- To indicate that the discourse is coming to an end:

por último, / finalmente, / para terminar,

Grammar and communication

EXPRESSING KNOWLEDGE OR LACK OF KNOWLEDGE

Pretérito imperfecto is used to indicate that the information was already known, or it is previously unknown, but now it is.

- ¿**Sabes que** Pedro y Laura se van a casar?
- **Sí, ya lo sé.** / Pues no, no lo **sabía**.
- ¿**Sabías que** antes en América no había caballos?
- **Sí, ya lo sabía.** / Pues no, no lo **sabía**.

SUBJUNCTIVE EXPRESSIONS

VALUING / EXPRESSING FEELINGS

Me preocupa (que)...
Me molesta (que)...
Me da miedo (que)...
Me parece triste (que)...
Es fantástico (que)...

EXPRESSING INTENTION OR NECESSITY

Es necesario (que)...
Es importante (que)...
Es urgente (que)...
Me parece importante (que)...
... para (que)...

QUESTIONING OR DENYING SOMETHING

No creo (que)... *No me parece (que)...*
No es verdad (que)... *No es cierto (que)...*
Dudo (que)...

If the subject is the same in both sentences or there is no explicit subject, the verb of the subordinate sentence is usually in infinitive and is not used *que*:

*Es necesario que **protejamos** (nosotros) las especies animales...*
*Necesitamos **proteger** (el mismo sujeto) las especies animales...*
*Es urgente **proteger** (no hay sujeto explícito) las especies animales*
***para que** la naturaleza conserve su biodiversidad.*

DUPLICATION OF THE DIRECT OBJECT

When we want to highlight the direct object, we start the sentence with it and repeat it in the pronominal form.

¿Tenemos todo para el viaje?
*Creo que sí... Las maletas ya **las** he metido en el coche y los billetes de avión **los** tienes tú, ¿no?*

MAKING A PRESENTATION

- Checking that the public understands well
¿Me escuchan bien?
- To highlight the important subject
¿Qué es el turismo de impacto positivo? El turismo de impacto positivo...
- Introducing examples
Otro ejemplo es... / Permítanme mostrarles un ejemplo: ...
- Referring to information from others
Según...

- Making references to the slide
Como pueden ver en la diapositiva, ...
- Introducing the conclusion and/or the end
Como conclusión: ... / Para terminar, ...
- Thanking the public
Muchas gracias por su atención.

CONNECTORS AND MARKERS

aunque: Introduces an argument that contrasts with the main sentence but does not prevent or deny it.
*Creo que solucionaremos el problema, **aunque** no será fácil.*

sin embargo: Introduces an opposite sentence or contrasts with the previous one. It is usually written between commas.
*En esta temporada han venido muchos turistas. En la anterior, **sin embargo**, vinieron más.*

como: Introduces how something is done.
*Hazlo **como** yo te digo, así será más fácil.*

sobre todo: Specifies or focus what is said.
*Me preocupa mucho el medioambiente, **sobre todo** sus consecuencias.*

por tanto: Introduces a consequence.
*La industria turística está aumentando considerablemente y **por tanto** es fundamental desarrollar nuevas estrategias comerciales.*

no solo..., sino (también): Expands and adds one extra idea to the previous one.
*Con el turismo de impacto positivo **no solo** cuidamos el medioambiente, **sino que** además aumentamos el atractivo del destino.*

GIVING YOUR OPINION AND DEBATING

- To introduce opinions
Para mí, ...
Yo creo/pienso que...
En/Según mi opinión, ...
- To ask about the opinion
¿No crees (que) ...?
..., ¿verdad?
- To express scepticism
¿Tú crees? / ¿Usted cree?
No sé, ...
- To express agreement
Sí, yo también (lo creo). / Sí, claro.
Sí, tienes razón/es verdad.
Sí, eso sí.
Sí, pero... (acuerdo parcial)
- To express disagreement
(Pues) Yo no lo veo así, ...
(Pues) A mí no me parece (que) ..., porque...
- To introduce another idea
Y además, ...