



# Workplace Spanish® for UTILITY COMPANIES



## TABLE OF CONTENTS

### INTRODUCTION

Welcome & Learning Tips .....	2-3
Culture & Language Tips .....	4-5
Spanish Pronunciation & Easy English Phonetics .....	6-7

## PROGRAM TOPICS

### BASIC EXPRESSIONS

Meeting, Greeting, Language Questions .....	8-9
Days – Months – Seasons .....	10
Numbers, Dates, Time & Timing .....	11-12
Utility & Telecomm Terms .....	13
Service & Common Expressions .....	14-15

### CUSTOMERS IN THE OFFICE

Questions in the Office .....	16
Hours and Directions .....	17
Taking Payments .....	18
New Service Applications & Deposits .....	19-20
Other Service Issues .....	21

### APPOINTMENTS – INSTALLATION - REPAIR

Phone Questions & Appointments .....	22-23
In the Field .....	24
Gas & Electric .....	25
Telephone & Cable .....	26
Water Leaks .....	27
Trash & Sanitation .....	28
House & Apartment Locations .....	29

## EXERCISES & GLOSSARY

### PRACTICE CONVERSATIONS

30 - 32

### DRILLS FOR SKILLS QUIZ SECTION

33 - 40

### ALPHABETICAL KEYWORD LIST

41 - 47

Workplace Spanish, Inc. // Roswell, GA 30076 // [www.WorkplaceSpanish.com](http://www.WorkplaceSpanish.com)

© Copyright 2001-5 Workplace Spanish, Inc. All rights reserved worldwide. This manual and related audio material is copyrighted and is authorized for use only in accordance with the terms and conditions of purchase. Except as may be expressly authorized in a written license agreement, you may not copy or reproduce these materials for use by others or for redistribution. Workplace Spanish® is the registered trademark of our company, Workplace Spanish, Inc. ISBN # 1-930134-45-2

# PHONE CALLS (CD track 17)

<b>Can I help you?</b>	<b>¿Le puedo ayudar?</b>	lay / <b>pway</b> -doe / ah-you-dahr
<b>Are you calling about __?</b>	<b>¿Llama sobre __?</b>	<b>yah</b> -mah / <b>so</b> -bray
- electricity	- electricidad	ay-leck-tree-see- <b>dahd</b>
- gas	- gas	gahs
- telephone	- teléfono	tay- <b>lay</b> -fo-no
- cable	- cable	<b>kah</b> -blay
- water	- agua	<b>ah</b> -gwah
- trash	- basura	bah- <b>soo</b> -rah
- your bill	- su factura	soo / fahk- <b>too</b> -rah
- new service	- servicio nuevo	sair- <b>bee</b> -see-oh / <b>nway</b> -bo
- disconnecting service	- desconexión de servicio	dess-ko-neck-see- <b>own</b> / day / sair- <b>bee</b> -see-oh
- transferring service	- transferencia de servicio	trans-fair- <b>en</b> -see-ah / day / sair- <b>bee</b> -see-oh
- a repair	- reparación	ray-pah-rah-see- <b>own</b>

## SECOND STEP ACTION

Hold the line	Espere en la línea	ess- <b>pair</b> -ay / en / lah / <b>leen</b> -ay-ah
<b>I will transfer you to:</b>	<b>Lo transferiré a:</b>	lo / trans-fay-ree- <b>ray</b> / ah
- billing	- cuentas	<b>kwen</b> -tahs
- repair	- reparación	ray-pah-rah-see- <b>own</b>
- installation	- instalación	een-stah-lah-see- <b>own</b>
- technical service	- servicios técnicos	sair- <b>bee</b> -see-ohs / <b>teck</b> -nee-kohs
<b>I can help you</b>	<b>Le puedo ayudar</b>	lay / <b>pway</b> -doe / ah-you-dahr

## GETTING AN INTERPRETER

<b>Do you need __</b>	<b>¿Necesita __</b>	nay-say-see-tah
- an interpreter?	- un intérprete?	oon / een- <b>tair</b> -preh-tay
I will get someone	Le consigo alguien	lay / cone- <b>see</b> -go / <b>ahl</b> -ghee-en
Just a minute	Un momento	oon / mo- <b>men</b> -toe
<b>Call this number __</b>	<b>Llame a este número __</b>	<b>yah</b> -may / ah / <b>ess</b> -tay / <b>noo</b> -may-ro
- It is our Spanish line	- Es nuestra línea en español	ess / <b>nwess</b> -trah / <b>leen</b> -ay-ah / en / ess-pahn- <b>yole</b>

## 7. Water Leak

(Listen to these conversations on our website at [WorkplaceSpanish.com/utility.asp](http://WorkplaceSpanish.com/utility.asp))

<b>Por favor necesito ayuda. ¡Hay agua en mi casa!</b>	<b>Please, I need some help. There is water in my house!</b>
Dígame su dirección por favor	Tell me your address please
<b>456 Flood Plain Avenue</b>	<b>456 Flood Plain Avenue</b>
¿Su nombre es Mercedes García?	Is your name Mercedes García?
<b>Sí, la misma</b>	<b>Yes, that's me</b>
¿Dónde está la pérdida de agua?	Where is the water leak?
<b>En la cocina. Hay agua estancada y huele mal</b>	<b>In the kitchen. There is standing water and smells bad</b>
Lo siento, para pérdidas dentro de la casa debe llamar a un plomero	I am sorry, for a leak inside the house you must call a plumber
<b>¿Dónde consigo uno?</b>	<b>Where do I get one?</b>
Busque en las páginas amarillas	Look in the yellow pages
<b>Bueno, gracias señor</b>	<b>OK, thanks Sir</b>
De nada. Buena suerte	You're welcome. Good luck

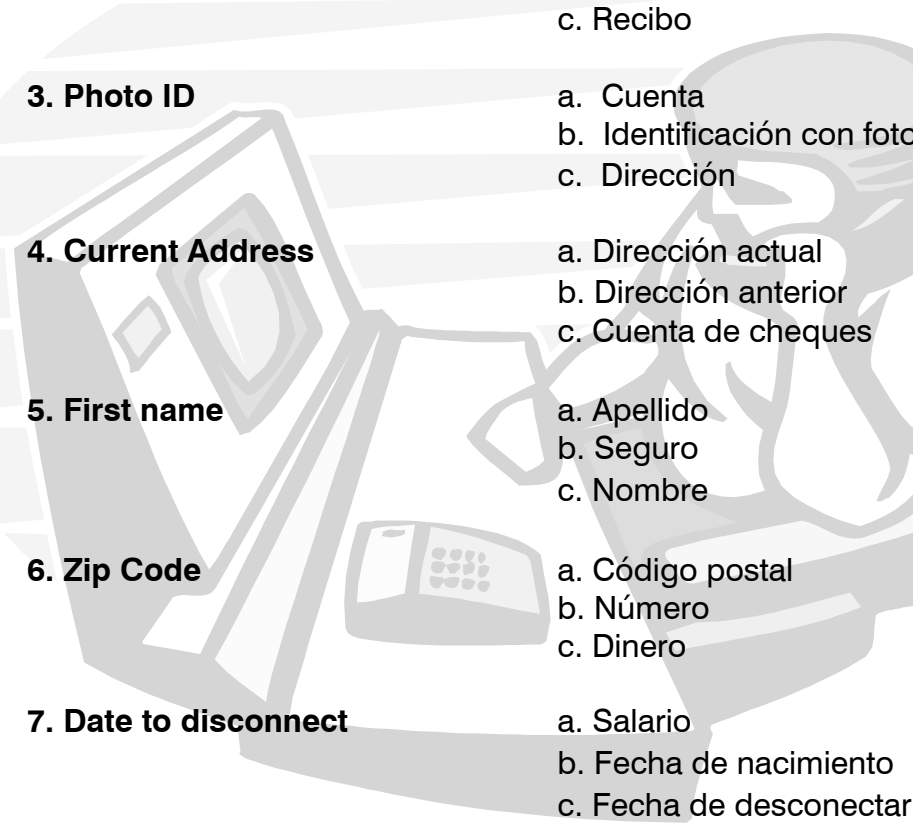
## 8. Trash Day

Buenos días, ¿qué necesita?	Good morning. What do you need?
<b>No recogieron mi basura hoy</b>	<b>My trash wasn't picked up today</b>
¿Su dirección por favor?	Your address please?
<b>678 Dirty Street</b>	<b>678 Dirty Street</b>
¿Su nombre por favor?	Your name, please?
<b>José Martínez</b>	<b>José Martínez</b>
Su día de recolección de basura es el jueves	Your trash pick up day is Thursday
<b>Correcto</b>	<b>That's right</b>
Pero el lunes fue festivo. Recogemos la basura un día después	But Monday was a holiday. We pick up the garbage a day later.
<b>¡Ah! comprendo, mañana la recogen, gracias</b>	<b>Ah! I understand, they'll pick it up tomorrow, thanks</b>
De nada, que tenga un buen día	You're welcome. Have a good day

## 9. Meter Reader

Soy David de Consolidated Power	I'm David from Consolidated Power
<b>¿Qué quiere?</b>	<b>What do you want?</b>
Estoy aquí para leer el contador	I'm here to read you electric meter
<b>¿Por qué?</b>	<b>Why?</b>
Para enviarle su factura mensual	So we can send you a monthly bill
<b>¿Usted es empleado de la ciudad?</b>	<b>Are you from the city?</b>
No, de la compañía de luz. Aquí está mi identificación.	No, from the Power Company. Here is my ID.
<b>Bueno, entiendo</b>	<b>OK, I understand</b>
¿Dónde está el contador por favor?	Where is the meter, please?
<b>A la izquierda, detrás de los arbustos</b>	<b>To the left, behind the bushes</b>
Gracias, voy a leer el contador	Thanks, I am going to read the meter
<b>Bueno</b>	<b>O.K.</b>

**Directions:** Choose the correct answer.

- 
1. **Account number**
    - a. Pago
    - b. Depósito
    - c. Número de cuenta
  
  2. **Lease**
    - a. Cheque
    - b. Contrato de alquiler
    - c. Recibo
  
  3. **Photo ID**
    - a. Cuenta
    - b. Identificación con foto
    - c. Dirección
  
  4. **Current Address**
    - a. Dirección actual
    - b. Dirección anterior
    - c. Cuenta de cheques
  
  5. **First name**
    - a. Apellido
    - b. Seguro
    - c. Nombre
  
  6. **Zip Code**
    - a. Código postal
    - b. Número
    - c. Dinero
  
  7. **Date to disconnect**
    - a. Salario
    - b. Fecha de nacimiento
    - c. Fecha de desconectar
  
  8. **New phone number**
    - a. Teléfono nuevo
    - b. Dirección nuevo
    - c. Recibo
  
  9. **You must pay today**
    - a. Debe pagar el lunes
    - b. Debe pagar hoy
    - c. Cheque
  
  10. **Cash**
    - a. Dólares
    - b. Cheque
    - c. Efectivo