

La cortesía en línea

Leyendo y escribiendo comentarios en plataformas de viaje

Antes de leer

1. Discute con tu compañer@: Imagina que te quedas en un hotel durante las vacaciones con tu familia y las cosas no son como esperabas. Tus padres quieren quejarse de las malas condiciones con el gerente:

- a. ¿Cómo debería reaccionar un gerente de un hotel frente a una queja?

- b. ¿Qué cosas debería decir?

Leyendo un texto auténtico

2. Lee las respuestas a las quejas de la gerente y discute con tu compañer@:

https://verne.elpais.com/verne/2017/07/31/articulo/1501491891_995684.html

- a. ¿Es apropiada la forma de respuesta de la gerente a las quejas? ¿Por qué?

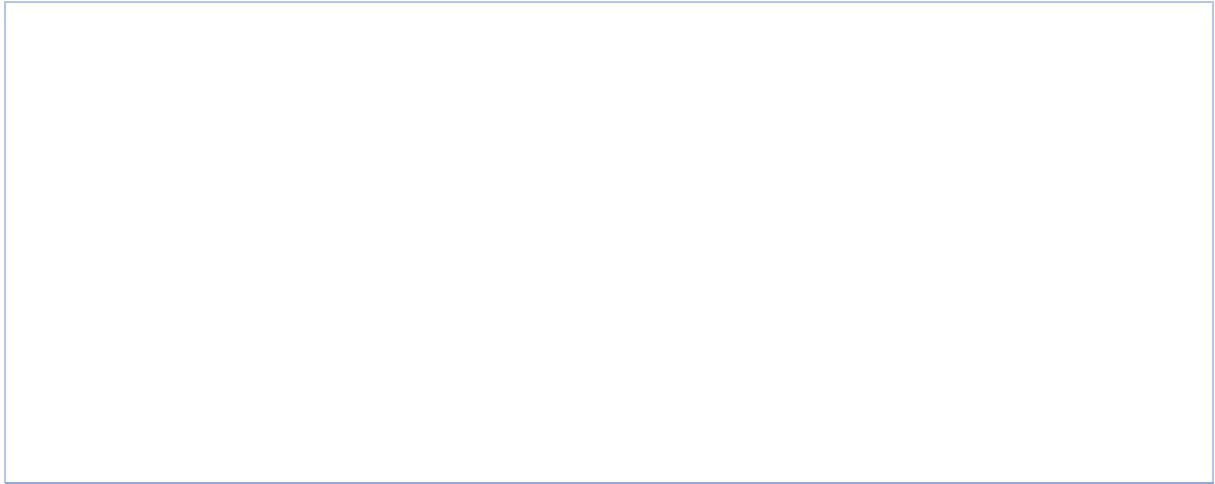
- b. ¿Qué diferencias hay entre su respuesta y tus hipótesis del ejercicio 1?

Escribiendo una respuesta apropiada

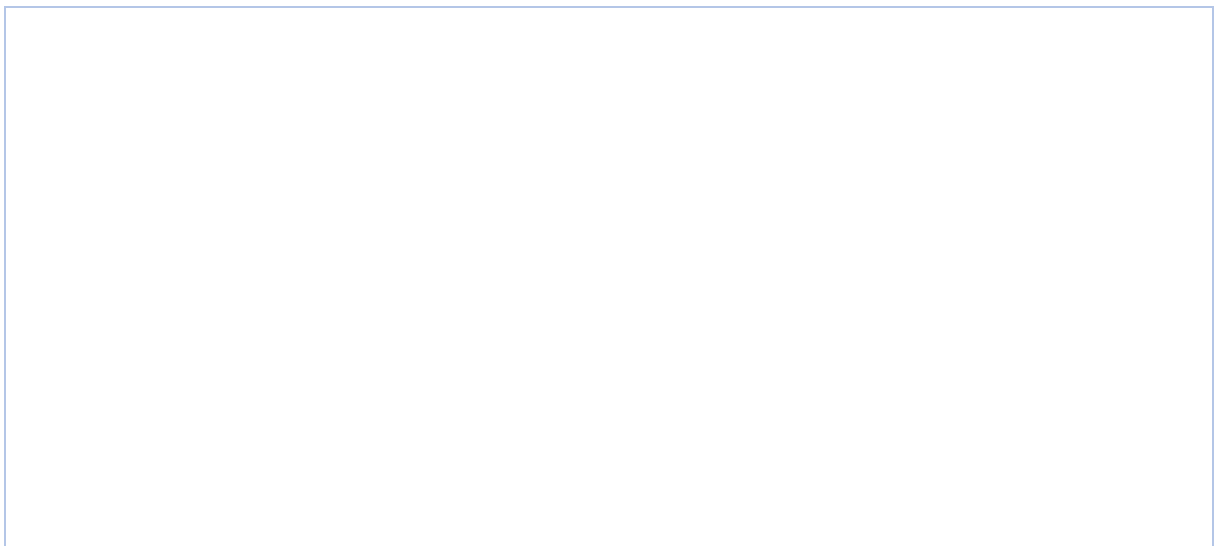
3. Visita una plataforma de viajes en español, elige un hotel y busca los comentarios de las peores evaluaciones entregadas por los clientes.

4. Lee las respuestas a estos comentarios por parte de los gerentes del hotel y escribe:

a. ¿Qué estructura tiene mensaje de respuesta?



b. ¿Qué expresiones usa el gerente?



5. Ahora, con la información que has reunido en los ejercicios 3 y 4 reescribe una respuesta de la gerente del ejercicio 2 usando, esta vez, una estructura y un vocabulario apropiado para el receptor considerando los principios de cortesía.