

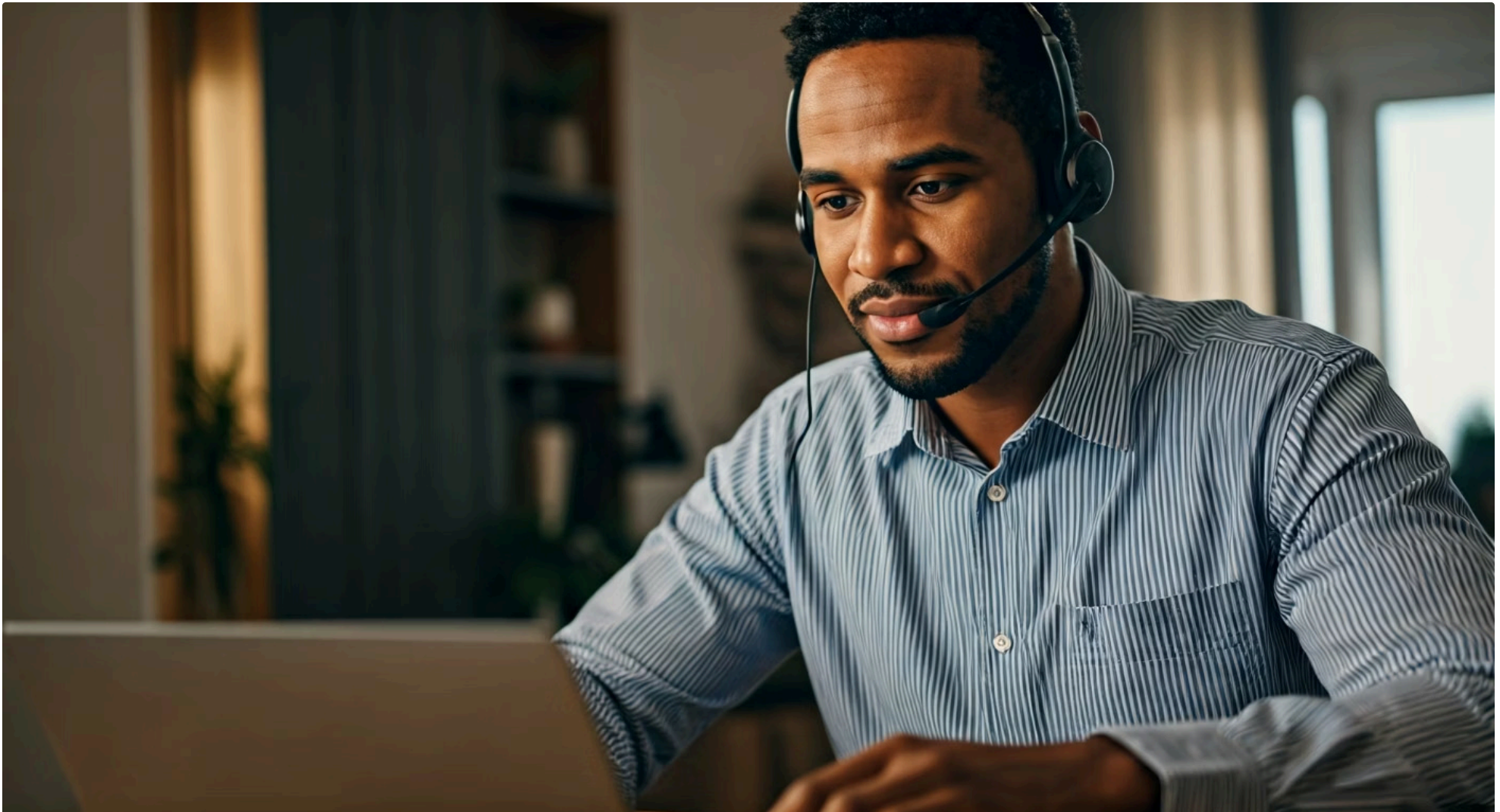
# Aula 6 – Comunicação por Telefone e Videoconferência

Imagine-se em um cenário profissional onde uma ligação inesperada em inglês pode definir o rumo de um projeto, ou uma videoconferência com parceiros internacionais se torna a ponte para novas oportunidades. Em um mundo cada vez mais conectado, a capacidade de se comunicar de forma eficaz por telefone e vídeo não é apenas uma vantagem, mas uma **necessidade inegável**. Esta aula foi desenhada para transformar a ansiedade de falar em inglês nessas plataformas em confiança e fluidez, preparando você para os desafios e as recompensas do ambiente de trabalho globalizado.

Nesta jornada, vamos desvendar os segredos da comunicação digital, desde as frases essenciais que abrem e fecham uma conversa até a arte de soletrar nomes complexos e lidar com imprevistos técnicos. Você aprenderá a deixar e receber recados de forma clara e profissional, e a navegar pelas nuances da etiqueta em videoconferências, garantindo que sua mensagem seja sempre compreendida e valorizada. Nosso objetivo é que, ao final desta aula, você se sinta totalmente preparado para interagir com confiança e competência em qualquer cenário de comunicação remota em inglês.

Conectando com o que você já sabe sobre a importância da comunicação clara no dia a dia, vamos agora aplicar essa lógica ao universo corporativo em inglês, onde cada palavra conta. Prepare-se para aprimorar suas habilidades e abrir portas para um futuro profissional sem fronteiras.

# A Era da Conexão: Por Que Sua Voz Digital Importa Mais do Que Nunca



No cenário profissional atual, a comunicação remota deixou de ser uma alternativa e se tornou a espinha dorsal de muitas operações. Pense em quantas vezes você já precisou resolver algo rapidamente por telefone ou participar de uma reunião crucial por videoconferência. Essas ferramentas são o nosso "escritório virtual", e a forma como nos expressamos nelas pode impactar diretamente nossa imagem profissional e o sucesso de nossos projetos.

Mas, e quando essa comunicação precisa ser em inglês? Para muitos, a ideia de falar em uma língua estrangeira, sem o apoio da linguagem corporal completa ou da clareza de um encontro presencial, pode gerar uma barreira. O desafio não é apenas o vocabulário, mas a fluidez, a pronúncia e a capacidade de reagir rapidamente a situações inesperadas. É como tentar dirigir um carro novo em uma cidade desconhecida: você sabe as regras, mas a prática e a familiaridade com o terreno fazem toda a diferença.

- ❑ É por isso que dominar a comunicação por telefone e videoconferência em inglês é um diferencial tão valioso. Não se trata apenas de "falar inglês", mas de **comunicar-se com propósito e eficácia**, construindo relacionamentos, fechando negócios e colaborando sem atritos, mesmo à distância. Vamos explorar como transformar esses desafios em oportunidades para brilhar.

# Iniciando a Conversa: As Primeiras Impressões Contam

A primeira impressão é sempre a que fica, e isso é duplamente verdadeiro em uma ligação telefônica ou videoconferência. A forma como você inicia a conversa pode definir o tom de toda a interação, transmitindo profissionalismo, confiança e clareza. Imagine que você está abrindo a porta de um escritório: a maneira como você se apresenta e cumprimenta é fundamental.

Muitas vezes, a ansiedade de falar em inglês nos faz esquecer as formalidades básicas, ou nos leva a usar expressões que não são as mais adequadas para um contexto de negócios. O problema não é a falta de conhecimento, mas a falta de prática com as frases-chave que são esperadas em ambientes corporativos. É como ter um mapa, mas não saber qual é o ponto de partida ideal.

Para evitar esses tropeços, vamos focar em algumas frases essenciais que servem como um "manual de boas-vindas" para suas conversas. Elas são simples, diretas e, acima de tudo, profissionais.

## Frases Essenciais para Iniciar uma Ligação:

**"Hello, this is [Seu Nome] from [Sua Empresa]."**

A forma mais comum e profissional de se apresentar.

**"Good morning/afternoon/evening..."**

Mais formal, ideal quando você sabe com quem quer falar.

**"May I speak to [Nome], please?"**

Se você precisa ser conectado a alguém específico.

**"I'm calling about/regarding..."**

Para ir direto ao ponto após a apresentação.



**Exemplo Prático:** Você liga para um fornecedor. "Good morning, Mr. Smith, this is Ana Silva calling from Tech Solutions. I'm calling regarding our recent order, number 789."

# Mantendo o Fluxo: Conectando e Navegando na Conversa

Depois de iniciar a ligação, o próximo passo é garantir que a conversa flua sem interrupções desnecessárias e que você consiga se conectar com a pessoa certa. Pense nisso como um maestro conduzindo uma orquestra: cada instrumento (ou frase) tem seu momento certo para entrar, garantindo a harmonia. A dificuldade surge quando não temos as "partituras" certas para pedir para falar com alguém, para nos identificar claramente ou para explicar o motivo da nossa chamada de forma concisa.

Muitas vezes, a hesitação em encontrar as palavras certas pode levar a pausas embaraçosas ou a repetições, o que pode passar uma imagem de insegurança. O segredo está em ter um repertório de frases prontas que funcionam como "coringas" em diversas situações, permitindo que você mantenha o controle da conversa e demonstre confiança.


Vamos agora equipá-lo com as ferramentas linguísticas para navegar por essas situações com maestria, transformando a incerteza em clareza.

## Frases para Pedir para Falar com Alguém:

- "Could I speak to [Nome da Pessoa], please?"
- "Is [Nome da Pessoa] available?"
- "I'd like to speak with someone about [assunto]."

## Frases para se Identificar:

- "Hello, [Nome], this is [Seu Nome] from [Sua Empresa] again."
- "Thank you for connecting me. [Seu Nome] here."

 **Exemplo Prático:** Você liga para o suporte técnico. "Good afternoon, I'd like to speak with someone about a software issue." A recepcionista pergunta seu nome. "My name is Carlos Mendes from Alpha Corp." Ela transfere. "Hello, Mr. Mendes, this is Sarah from Support." Você responde: "Thank you for connecting me, Sarah. Carlos Mendes here. I'm calling about..."

# A Arte de Deixar e Receber Recados: Nenhuma Informação Perdida



Nem sempre conseguimos falar diretamente com a pessoa desejada. Nesses momentos, a habilidade de deixar um recado claro e completo, ou de receber um recado de forma eficiente, torna-se crucial. Pense em um recado como uma "cápsula do tempo" de informações: ela precisa conter tudo o que é essencial para que a mensagem seja compreendida e a ação necessária seja tomada, sem a necessidade de um segundo contato.

O problema comum é deixar recados vagos ou incompletos, ou, ao receber, não anotar detalhes importantes, o que pode gerar retrabalho e atrasos. É como tentar montar um quebra-cabeça com peças faltando: a imagem final nunca estará completa. A chave é ser conciso, mas abrangente, garantindo que os pontos principais sejam comunicados de forma inequívoca.

Vamos aprender a estruturar esses recados para que sejam sempre eficazes, tanto ao enviar quanto ao receber, garantindo que nenhuma informação importante se perca no caminho.

## 1

### Deixar um Recado

- "Could you please tell [Nome] that [Seu Nome] called?"
- "Could you ask him/her to call me back at [Número]?"
- "I'm calling about [assunto]. It's quite urgent."

## 2

### Receber um Recado

- "May I take a message?"
- "Could you please spell that for me?"
- "Could you repeat your number, please?"
- "I'll make sure [Nome] gets the message."

**Exemplo Prático:** Você está ligando para o Sr. Johnson, mas ele não está. "Could you please tell Mr. Johnson that Maria Santos called from Global Exports? Could you ask him to call me back at +1 (555) 123-4567? I'm calling about the shipping details for order #101. It's quite urgent."

# Soletrando com Precisão: A Chave para Evitar Erros

Em um ambiente de negócios globalizado, nomes, endereços de e-mail, códigos de produto e termos técnicos podem ser complexos e, muitas vezes, não têm uma tradução direta ou uma pronúncia óbvia. A capacidade de soletrar com clareza e de pedir para que algo seja soletrado é uma habilidade fundamental para evitar erros caros e mal-entendidos. Imagine que você está dando as coordenadas para um mapa: um único erro de letra pode levá-lo ao lugar errado.

O problema surge quando não estamos familiarizados com o alfabeto fonético ou simplesmente não temos a confiança para pedir para que algo seja soletrado. Isso pode levar a anotações incorretas de nomes de clientes, endereços de entrega ou detalhes de contato, gerando frustração e retrabalho. É como tentar adivinhar a senha de um cofre: um erro e você não consegue acessar o que precisa.

Dominar a arte de soletrar e confirmar informações é um investimento na sua precisão e profissionalismo. Vamos explorar como fazer isso de forma eficaz, garantindo que cada letra e cada número sejam transmitidos corretamente.

## Soletrando Nomes e Confirmando Informações:



**"Could you spell that for me, please?"**

Sempre peça para soletrar quando não tiver certeza.



**"Let me just confirm that."**

Repita para garantir que entendeu corretamente.



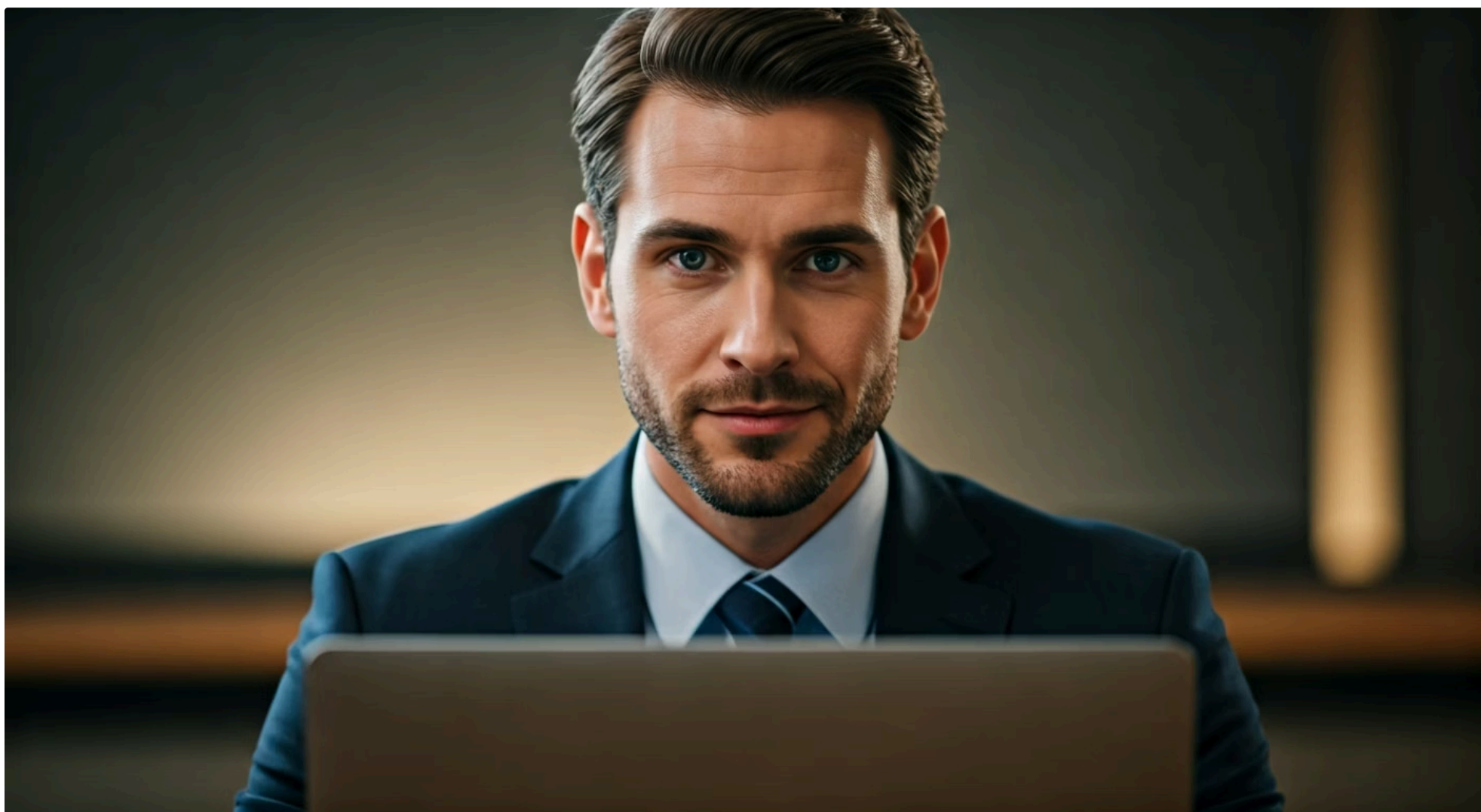
**Use palavras de exemplo**

"S for Sydney, C for Charlie, H for Hotel..."

### Exemplos de Soletrar:

- "My name is Schmidt. That's S for Sydney, C for Charlie, H for Hotel, M for Mike, I for India, D for Delta, T for Tango."
- "The product code is K-L-M-9-2-7. K as in King, L as in London, M as in Mary, nine, two, seven."
- "Could you confirm the email address? Is it john.doe@example.com?"

# A Nova Sala de Reuniões: Etiqueta em Videoconferências



As videoconferências se tornaram o palco principal para a colaboração global. Elas nos permitem conectar com colegas e clientes de qualquer lugar do mundo, mas também trazem um conjunto próprio de desafios e regras não ditas. Pense em uma videoconferência como um jantar formal: há expectativas sobre como você se veste, como se comporta e como interage, mesmo que você esteja na sua própria casa.

O problema não é apenas a tecnologia, mas a falta de consciência sobre como nossa imagem e comportamento são percebidos através da tela. Um fundo bagunçado, uma iluminação inadequada ou interrupções constantes podem desviar a atenção da sua mensagem e minar sua credibilidade. É como tentar fazer uma apresentação importante em um palco mal iluminado e com ruído de fundo: sua performance será prejudicada.

Dominar a etiqueta em videoconferências é fundamental para projetar profissionalismo e garantir que sua participação seja sempre produtiva e respeitosa. Vamos explorar as melhores práticas para que você brilhe em cada chamada de vídeo.



## Preparação

Ambiente tranquilo, bem iluminado, fundo neutro.  
Teste áudio e vídeo.



## Pontualidade

Conecte-se alguns minutos antes para garantir que tudo funcione.



## Microfone Mudo

Ative apenas quando for falar para evitar ruídos de fundo.



## Contato Visual

Olhe para a câmera ao falar, não para sua própria imagem.

## Durante a Chamada:

- Chegue no horário
- Mantenha o microfone mudo quando não estiver falando
- Olhe para a câmera para criar contato visual
- Participe ativamente com perguntas e contribuições
- Evite multitarefas e demonstre engajamento

# Sua Presença Virtual: Mais do Que Apenas Estar Online

Em uma videoconferência, sua presença vai muito além de simplesmente estar conectado. É sobre como você se posiciona, como interage e como contribui para a dinâmica da reunião. Pense em uma sala de aula: mesmo que você esteja sentado no fundo, sua postura, suas expressões e sua atenção comunicam muito sobre seu engajamento. No ambiente virtual, essa comunicação não verbal precisa ser ainda mais intencional, pois as nuances podem se perder na tela.

O desafio é manter-se engajado e projetar essa energia, mesmo quando há distrações ou quando a conversa não está diretamente focada em você. Muitos caem na armadilha de "estar presente, mas não participando", o que pode levar a mal-entendidos ou à percepção de desinteresse. É como estar em uma peça de teatro e não prestar atenção ao roteiro: você perde a essência da história.

Vamos aprofundar nas práticas que garantem que sua presença virtual seja sempre impactante e profissional, transformando você em um comunicador eficaz e respeitado no ambiente digital.



## Contato Visual "Virtual"

Olhe para a câmera quando estiver falando, não para sua própria imagem ou para a tela. Isso simula o contato visual direto.



## Linguagem Corporal

Mantenha uma postura ereta e gesticule naturalmente, como faria em uma reunião presencial.



## Escuta Ativa

Demonstre que está ouvindo assentindo com a cabeça, fazendo anotações e usando frases como "I see" ou "That's a good point".



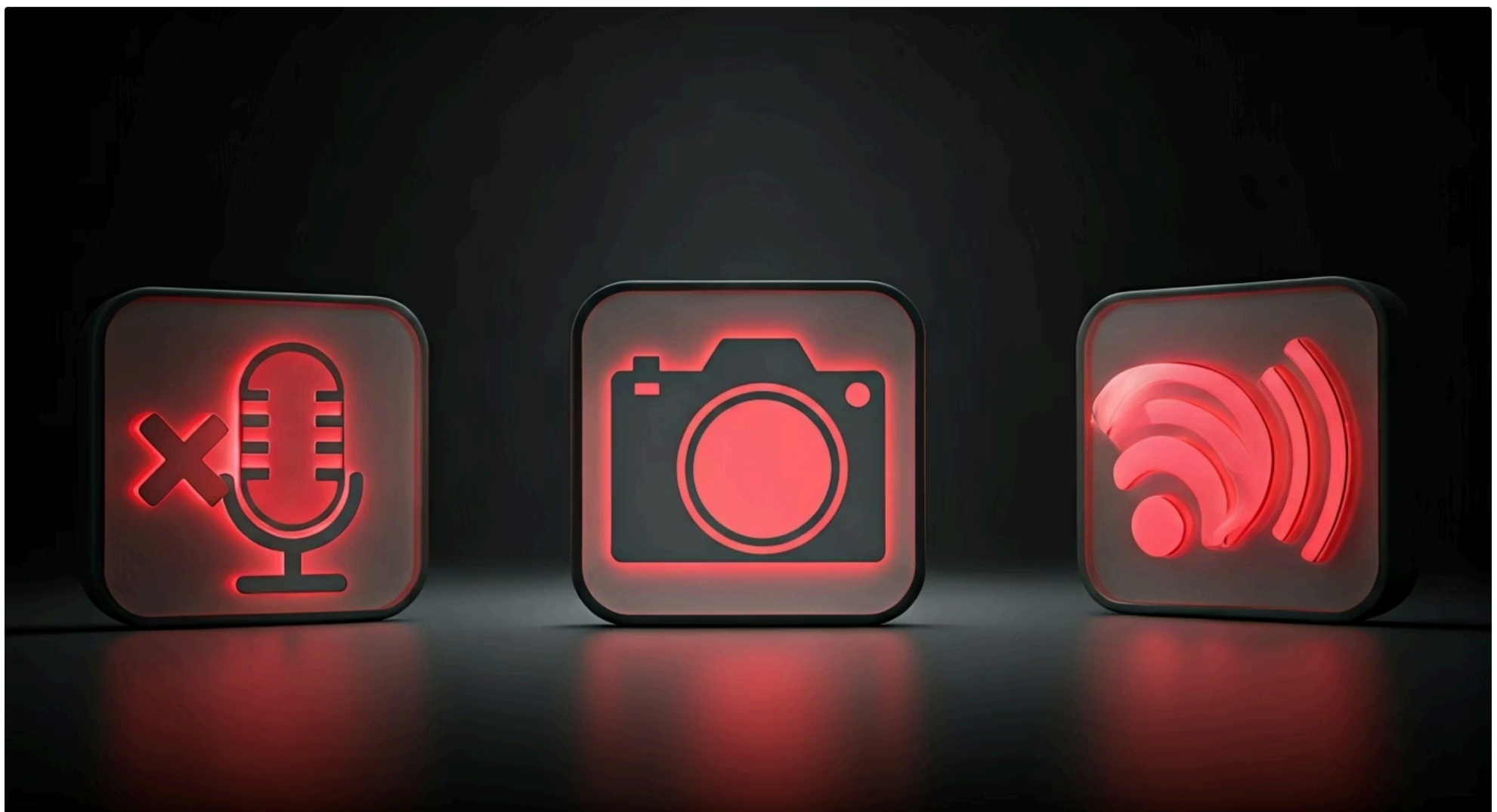
## Evite Interrupções

Use o recurso de "levantar a mão" (se disponível) ou espere uma pausa natural na conversa.

## Quadro Comparativo: Boas Práticas vs. Erros Comuns

Aspecto	Boa Prática	Erro Comum
Microfone	Mantenha mudo quando não estiver falando	Deixar ligado, captando ruídos de fundo
Câmera	Olhe para a lente ao falar	Olhar para a própria imagem ou outras telas
Fundo	Limpo, neutro, profissional	Bagunçado, com distrações, iluminação ruim
Participação	Engajamento ativo, contribuições relevantes	Multitarefas, desatenção, passividade
Interrupções	Use recursos da plataforma ou espere a vez	Falar por cima dos outros, criar caos

# Quando a Tecnologia Falha: Lidando com Problemas Técnicos



É inevitável: em algum momento, a tecnologia vai falhar. O áudio pode sumir, o vídeo pode travar, ou a conexão pode cair. Nesses momentos, a calma e a capacidade de comunicar o problema de forma clara e concisa em inglês são cruciais. Pense em um piloto de avião: ele precisa reportar falhas técnicas com precisão para que a equipe de terra possa ajudar.

O problema não é o erro técnico em si, mas a forma como reagimos a ele. O pânico ou a incapacidade de descrever o que está acontecendo podem atrasar a solução e prejudicar a fluidez da reunião. É como tentar consertar um carro sem saber descrever o barulho que ele está fazendo: o mecânico terá dificuldade em diagnosticar o problema.

Ter um vocabulário específico para lidar com problemas técnicos não só ajuda a resolver a situação mais rapidamente, mas também demonstra profissionalismo e controle, mesmo diante do imprevisto. Vamos aprender as frases que o ajudarão a navegar por essas situações com confiança.

## Vocabulário para Lidar com Problemas Técnicos:

### Problemas de Áudio

- "I think I'm having some audio issues."
- "I can't hear you very well."
- "Your voice is breaking up."
- "My microphone isn't working."

### Problemas de Conexão

- "I think my internet connection is unstable."
- "Your video is frozen."
- "Could you repeat that? The connection is a bit bad."

### Reconexão

- "I'm sorry, I think I got disconnected for a moment."
- "Can you see/hear me now?"
- "I'll try to rejoin the meeting."

**Exemplo Prático:** Durante uma apresentação, seu áudio começa a falhar. Você digita no chat ou diz: "I apologize, everyone, I think I'm having some audio issues. Can you hear me now?" Se o problema persistir, você pode dizer: "I'll try to rejoin the meeting. Please bear with me for a moment."

# Gerenciando Interrupções e Atrasos: Mantendo o Foco

Mesmo com a melhor preparação, as videoconferências podem ser suscetíveis a interrupções – seja um colega falando por cima, um atraso inesperado no início, ou a necessidade de pedir um esclarecimento. Saber como gerenciar essas situações de forma educada e eficaz é uma habilidade crucial para manter a produtividade e o respeito mútuo. Imagine que você está em uma estrada movimentada: saber como sinalizar e mudar de faixa com segurança é essencial para evitar acidentes.

O problema surge quando não temos as frases certas para intervir sem parecer rude, ou para pedir paciência sem soar desorganizado. Isso pode levar a conversas caóticas, onde as informações importantes se perdem e o tempo é desperdiçado. É como tentar cozinhar um prato complexo sem seguir a ordem das etapas: o resultado final pode não ser o esperado.


Vamos equipá-lo com as ferramentas linguísticas para lidar com interrupções e atrasos, garantindo que a comunicação permaneça clara e que a reunião siga seu curso de forma eficiente.

## Frases para Lidar com Interrupções:

- "Excuse me for interrupting, but I have a quick question."
- "May I just add something here?"
- "If I could just jump in for a second..."
- "Could you elaborate on that point, please?"
- "Sorry, I didn't quite catch that. Could you repeat?"

## Frases para Lidar com Atrasos:

- "Thank you for your patience."
- "We're just waiting for [Nome] to join."
- "We'll start in just a moment."
- "Please bear with us, we're having a slight technical issue."
- "Let's give it another minute."

 **Exemplo Prático:** Durante uma discussão acalorada, você precisa fazer uma pergunta. Você espera uma pequena pausa e diz: "Excuse me for interrupting, but I have a quick question about the budget allocation. Could you clarify the figures for Q3?"

# Nuances Interculturais na Comunicação Virtual: Pontes, Não Barreiras

Em um mundo onde equipes são formadas por pessoas de diferentes países e culturas, a comunicação virtual se torna um terreno fértil para mal-entendidos se não houver consciência intercultural. O que é considerado educado em uma cultura pode ser interpretado como rude em outra. Pense em um jogo de xadrez: cada peça tem um movimento específico, e entender as regras de cada jogador é fundamental para uma partida justa.

O problema não é a má intenção, mas a falta de conhecimento sobre as expectativas e os estilos de comunicação de diferentes culturas. Por exemplo, o uso do silêncio, a forma de expressar discordância ou a necessidade de ser direto podem variar drasticamente. É como tentar falar uma língua sem conhecer seus dialetos: você pode ser compreendido, mas a conexão profunda pode ser perdida.

Incorporar a consciência intercultural em suas habilidades de comunicação virtual é um passo crucial para construir relacionamentos sólidos e eficazes em um ambiente de trabalho global. Vamos explorar algumas dessas nuances para que você possa adaptar sua abordagem e construir pontes, não barreiras.

## Diferenças Culturais na Comunicação Virtual:



### Comunicação Direta vs. Indireta

Algumas culturas valorizam a comunicação direta e explícita, enquanto outras preferem uma abordagem mais indireta e sutil.



### Uso do Silêncio

O silêncio pode indicar reflexão ou respeito em algumas culturas, ou desconforto em outras.



### Turn-taking

A forma como as pessoas se revezam para falar varia. Algumas culturas aceitam interrupções educadas.



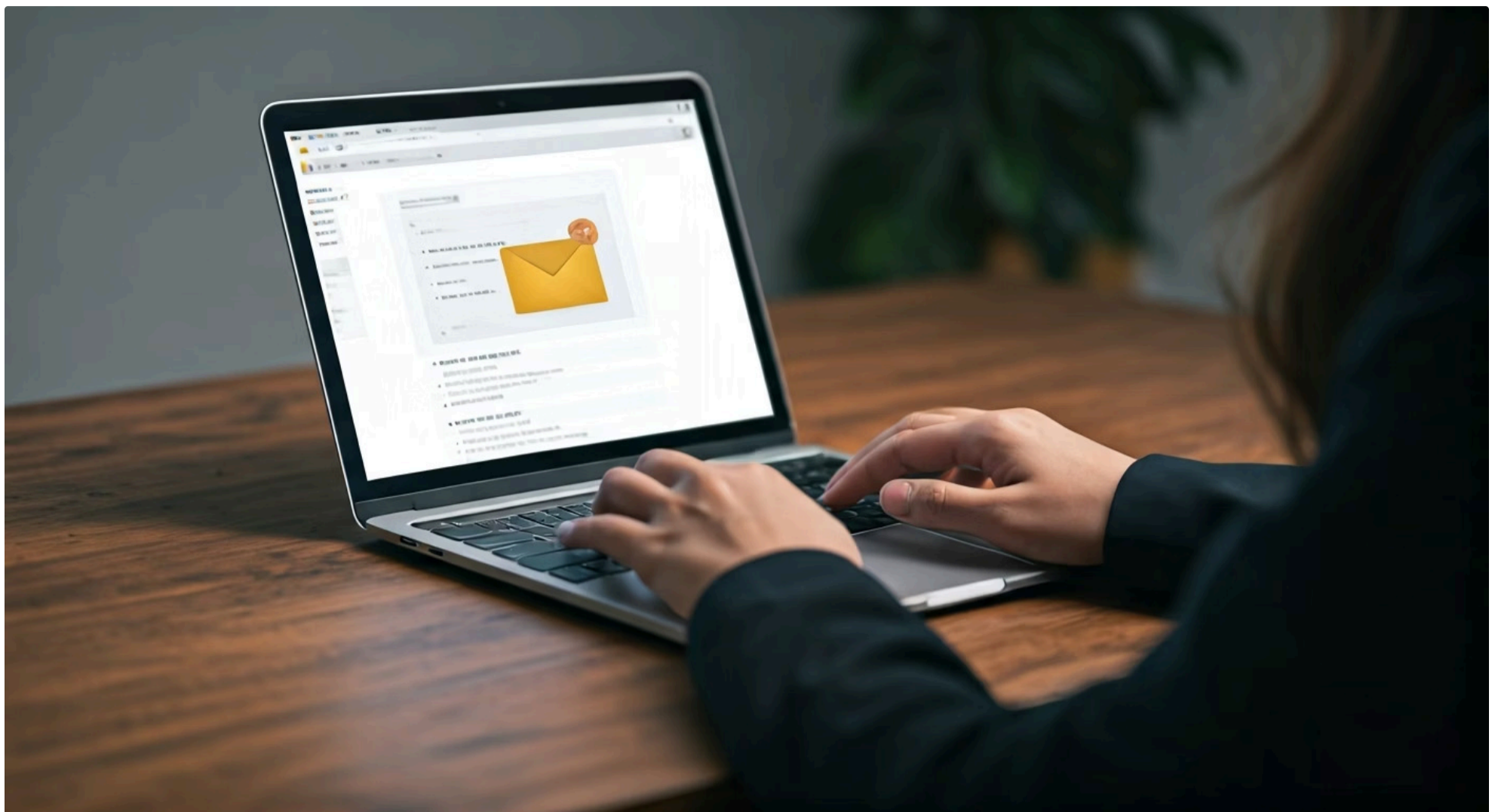
### Expressão de Emoções

A demonstração de emoções pode ser mais ou menos contida dependendo da cultura.

## Quadro Comparativo: Estilos de Comunicação Intercultural

Característica	Culturas de Alto Contexto (Ex: Japão, China)	Culturas de Baixo Contexto (Ex: EUA, Alemanha)
Mensagem	Implícita, depende do contexto e relação	Explícita, direta, clara
Comunicação	Mais indireta, usa linguagem corporal	Mais direta, foco nas palavras
Silêncio	Pode indicar respeito, reflexão	Pode indicar desconforto, falta de ideias
Feedback	Sutil, indireto, para preservar harmonia	Direto, franco, focado na tarefa

# Além da Chamada: O Poder do Follow-up Profissional



A comunicação eficaz não termina quando a ligação é desligada ou a videoconferência é encerrada. O follow-up, ou acompanhamento, é uma etapa crucial que solidifica o que foi discutido, garante que as ações sejam tomadas e reforça seu profissionalismo. Pense em um atleta que cruza a linha de chegada: a corrida só termina de fato quando ele se recupera e se prepara para a próxima.

O problema comum é a falta de um follow-up claro ou a ausência total dele, o que pode levar a esquecimentos, mal-entendidos sobre responsabilidades e a uma sensação de falta de conclusão. É como deixar um projeto pela metade: o trabalho feito pode se perder se não houver um fechamento adequado.

O follow-up é sua chance de resumir os pontos-chave, reiterar compromissos e definir os próximos passos, garantindo que todos estejam na mesma página e que o momentum da conversa seja mantido. Vamos explorar como fazer isso de forma eficaz.

01

## Resumo dos Pontos-Chave

Relembre brevemente os principais tópicos discutidos.

02

## Decisões Tomadas

Liste as decisões que foram alcançadas durante a conversa.

03

## Próximos Passos e Ações

Detalhe quem fará o quê, e até quando.

04

## Prazos

Inclua datas limites para as ações, se aplicável.

05

## Agradecimento

Agradeça pelo tempo e pela colaboração.

## Frases para um Follow-up (geralmente por e-mail):

- "Thank you for your time today."
- "Following up on our call/meeting..."
- "Just to summarize our discussion..."
- "As discussed, the next steps are..."
- "Please let me know if I missed anything or if you have any questions."
- "I look forward to our next steps."

**Exemplo Prático:** Após uma videoconferência com um cliente, você envia um e-mail: "Dear Mr. Johnson, thank you for your time today. Following up on our discussion, we agreed to proceed with the proposal for Project X. The next steps are for my team to send you the revised contract by Friday, and for your team to provide the necessary data by next Monday. Please let me know if I missed anything. I look forward to our next steps."

# Da Teoria à Prática: Cenários para Desenvolver Suas Habilidades



Aprender um idioma, especialmente para fins profissionais, é como aprender a andar de bicicleta: você pode ler todos os manuais, mas a verdadeira maestria só vem com a prática. Os conceitos que exploramos sobre comunicação por telefone e videoconferência ganham vida quando você os aplica em situações reais ou simuladas. Pense em um simulador de voo: ele permite que pilotos pratiquem manobras complexas em um ambiente seguro antes de voar de verdade.

O desafio é encontrar oportunidades para praticar sem a pressão de um ambiente real de negócios. A falta de prática pode levar à hesitação e à perda de confiança quando a situação real surge. É como ter uma receita deliciosa, mas nunca tentar cozinhá-la: o sabor permanece desconhecido.

Nesta seção, vamos sugerir alguns cenários práticos que você pode usar para treinar suas habilidades, seja sozinho, com um colega ou em um grupo de estudo. A repetição e a simulação são suas maiores aliadas para transformar o conhecimento em fluidez.

## Cenários de Role-Playing para Prática:

### Ligação de Vendas

**Situação:** Você é um representante de vendas ligando para um cliente em potencial para apresentar um novo produto. O cliente está ocupado e pede para você ligar de volta ou deixar um recado.

**Foco:** Iniciar a ligação, apresentar-se, deixar um recado claro e profissional.

### Chamada de Suporte Técnico

**Situação:** Você está ligando para o suporte técnico de uma empresa para relatar um problema com um software. Você precisa soletrar seu nome, o nome da empresa e o código do produto.

**Foco:** Soletrar, confirmar informações, descrever problemas técnicos.

### Videoconferência de Equipe

**Situação:** Você está em uma videoconferência com sua equipe internacional. Há um problema de áudio com um colega, e você precisa intervir para pedir um esclarecimento sobre um ponto importante.

**Foco:** Etiqueta em videoconferência, lidar com problemas técnicos, gerenciar interrupções.

### Recebendo um Recado

**Situação:** Você é a secretária/assistente e recebe uma ligação para seu chefe, que não está disponível. Você precisa anotar um recado completo, incluindo nome, empresa, motivo da ligação e número de telefone.

**Foco:** Receber recados, pedir para soletrar e confirmar.

## Dicas para a Prática:

- Grave-se e ouça sua pronúncia e fluidez.
- Peça feedback a um colega ou professor.
- Use as frases e o vocabulário aprendidos nesta aula.
- Varie os cenários para cobrir diferentes situações.

# Consolidando o Aprendizado e Olhando para o Futuro

Chegamos ao final de uma jornada intensa, mas recompensadora. Nesta aula, desvendamos as camadas da comunicação por telefone e videoconferência em inglês, transformando o que parecia um desafio em um conjunto de habilidades práticas e aplicáveis. Desde as saudações iniciais até a gestão de imprevistos técnicos e a navegação por nuances culturais, você agora possui um arsenal de ferramentas para se comunicar com confiança e profissionalismo no ambiente digital globalizado. Lembre-se, cada ligação e cada videoconferência são oportunidades para aprimorar sua fluidez e expandir sua rede de contatos.

## Em prática:

- **Sempre comece suas ligações com uma apresentação clara e profissional.**
- **Ao deixar ou receber recados, seja conciso e garanta que todas as informações essenciais sejam incluídas.**
- **Não hesite em pedir para soletrar ou confirmar informações para evitar erros.**
- **Prepare-se para videoconferências, cuidando do ambiente, áudio e vídeo, e participe ativamente.**
- **Tenha frases prontas para lidar com problemas técnicos e interrupções de forma calma e profissional.**

# Autoavaliação

1

**Qual das seguintes frases é a mais adequada para iniciar uma ligação de negócios em inglês, apresentando-se?**

- a) "Hey, it's [Seu Nome] calling."
- b) "Hello, this is [Seu Nome] from [Sua Empresa]."
- c) "What's up? [Seu Nome] here."
- d) "I need to talk to someone."

2

**Você está recebendo um recado e o nome da pessoa é incomum. Qual a melhor forma de garantir que você o anote corretamente?**

- a) Adivinhar a grafia e seguir em frente.
- b) Dizer "I'll try my best to spell it."
- c) Pedir "Could you please spell that for me?"
- d) Anotar apenas o primeiro nome.

3

**Durante uma videoconferência, seu colega está falando, mas o áudio dele está falhando. Qual a melhor frase para comunicar o problema?**

- a) "You're breaking up, I can't hear you."
- b) "What did you say?"
- c) "Your voice is breaking up. Could you repeat that, please?"
- d) "Speak louder!"

4

**Em um follow-up por e-mail após uma reunião, qual elemento é crucial para garantir que as ações sejam tomadas?**

- a) Apenas um "Thank you for the meeting."
- b) Um resumo das decisões e os próximos passos com responsáveis e prazos.
- c) Uma lista de todos os participantes da reunião.
- d) Uma piada para descontrair o ambiente.

5

**Descreva a importância da consciência intercultural em videoconferências e dê um exemplo de como uma diferença cultural pode impactar a comunicação em uma reunião virtual. (3-5 linhas)**

Resposta dissertativa

# Gabarito

1

**Resposta: b)**

"Hello, this is [Seu Nome] from [Sua Empresa]."

2

**Resposta: c)**

Pedir "Could you please spell that for me?"

3

**Resposta: c)**

"Your voice is breaking up. Could you repeat that, please?"

4

**Resposta: b)**

Um resumo das decisões e os próximos passos com responsáveis e prazos.

## Resposta da Questão 5:

A consciência intercultural é vital em videoconferências porque diferentes culturas possuem estilos de comunicação distintos, que, se não compreendidos, podem levar a mal-entendidos. Por exemplo, em culturas de alto contexto, o silêncio pode indicar respeito ou reflexão, enquanto em culturas de baixo contexto, pode ser interpretado como falta de engajamento ou desconforto, prejudicando a fluidez da conversa e a colaboração.

## Próxima Aula: Aula 7 – Participando de Reuniões: Concordando e Discordando



Na próxima aula, daremos um passo adiante, mergulhando na dinâmica das reuniões presenciais e virtuais. Aprenderemos a expressar concordância e discordância de forma profissional e construtiva, a fazer perguntas pertinentes e a contribuir para discussões produtivas, consolidando ainda mais suas habilidades de comunicação em inglês.

### Recursos Adicionais



#### Aplicativos de Idiomas

Duolingo, Babbel - Para prática diária de vocabulário e pronúncia.



#### Canais do YouTube

Business English Pod, BBC Learning English - Para exemplos práticos e dicas de comunicação profissional.



#### Podcasts

All Ears English, English as a Second Language Podcast - Para aprimorar a escuta e a compreensão de diferentes sotaques.



#### Simuladores Online

Para praticar a comunicação em cenários de alta pressão.