



CURSO/GUÍA PRÁCTICA INGLÉS DE CENTROS COMERCIALES.





Índice

¿QUÉ APRENDERÁ?	10
Chapter / Capítulo 1. Introduction to Shopping Centers / Introducción a los Centros Comerciales	12
1. Introduction to Shopping Centers / Introducción a los Centros Comerciales	12
2. Definition and Types of Shopping Centers / Definición y Tipos de Centros Comerciales. Description of roles: Shopping Center Manager, Real Estate Developer, Investor / Descripción de roles: Gestor de Centros Comerciales, Promotor Inmobiliario, Inversor	13
a. Shopping Center Manager / Gestor de Centros Comerciales	13
Practical Case / Caso Práctico	13
b. Real Estate Developer and Investor / Promotor Inmobiliario e Inversor	14
Practical Case / Caso Práctico	14
3. Projection of Shopping Centers / Proyección de Centros Comerciales	15
a. Planning and Design / Planificación y Diseño	15
b. Feasibility Study / Estudio de Viabilidad	15
c. Identification and Acquisition of Land / Identificación y Adquisición de Terrenos	15
d. Permits and Licenses / Autorizaciones y Licencias	16
e. Practical Case / Caso Práctico	16
4. Practical Cases of Projection / Casos Prácticos de Proyección	17
a. Planning a Shopping Center: Case Study / Planificación de un Centro Comercial: Estudio de Caso	17
b. Acquisition of Land and Permissions: Case Study / Adquisición de Terreno y Permisos: Estudio de Caso	18
5. Specific Language of Leasing / Lenguaje Específico del Arrendamiento de Locales	18
a. Specific Language of Leasing / Lenguaje Específico del Arrendamiento de Locales.	18
Lease Structure / Política de Arrendamientos	19
Tenants Break Clauses / Cláusulas de Resolución	19
Fit Outs / Acuerdos de Equipamiento	19
Renewal Rights or Repairing Obligations / Derechos de Renovación o Preparación	19
Upward Only Reviews / Revisiones sólo al alza	19
Bedging / Protección Potenciadora	19
Inflation Proof Returns / Rendimientos a Prueba de Inflación	20
Tenant Vacation / Ausencia del Arrendatario	20
Track Record / Historial	20
Umbrella / Marca Paraguas	20
Franchising / Franquicias	20
Management Skill / Habilidad Comercial	20
Void Period / Período en que el local está vacío	20
Indexed Linked Leases / Arrendamientos indexados	21
Performance / Rendimiento	21
Know-how / Saber cómo	21
Autonomous Entities / Entidades Autónomas	21
Players / Inversores	21
Downward Rent Reviews / Revisiones de alquiler a la baja	21
b. Lease Contracts / Contratos de Arrendamiento	22
c. Lease Terms / Términos de Arrendamiento	22
d. Contract Negotiation / Negociación de Contratos	22
e. Practical Case / Caso Práctico	22
6. Practical Case: Lease Contract Negotiation / Caso Práctico: Negociación de Contrato de Arrendamiento	23
a. Practical Case: Lease Contract Negotiation / Caso Práctico: Negociación de Contrato de	



Arrendamiento	23
Terms and Conditions of Lease: Case Study / Términos y Condiciones de Arrendamiento: Estudio de Caso	23
Negotiating with International Retailers. Case Study / Negociando con Minoristas Internacionales: Estudio de Caso	23
b. Terms and Conditions of Lease: Case Study / Términos y Condiciones de Arrendamiento: Estudio de Caso	24
c. Negotiating with International Retailers: Case Study / Negociando con Minoristas Internacionales: Estudio de Caso	24
7. Shopping Center Management / Gestión de Centros Comerciales	24
a. Maintenance and Operations / Mantenimiento y Operaciones	25
b. Tenant Relations / Relaciones con los Inquilinos	25
c. Management of Security and Cleaning Services / Gestión de Servicios de Seguridad y Limpieza	25
d. Marketing and Promotions / Marketing y Promociones	26
e. Practical Case / Caso Práctico	26
8. Practical Case: Maintenance and Operations / Caso Práctico: Mantenimiento y Operaciones	27
a. Practical Case: Maintenance and Operations / Caso Práctico: Mantenimiento y Operaciones	27
b. Tenant Relations: Case Study / Relaciones con los Inquilinos: Estudio de Caso	27
c. Security and Cleaning Management: Case Study / Gestión de Seguridad y Limpieza: Estudio de Caso	27
d. Marketing and Promotions: Case Study / Marketing y Promociones: Estudio de Caso	28
9. Practical Cases of Management / Casos Prácticos de Gestión	28
a. Maintenance Management: Case Study / Gestión de Mantenimiento: Estudio de Caso	28
b. Handling of Tenant Relations: Case Study / Manejo de Relaciones con Inquilinos: Estudio de Caso	29
c. Implementation of a Marketing Campaign: Case Study / Implementación de una Campaña de Marketing: Estudio de Caso	29
10. Investment in Shopping Centers / Inversión en Centros Comerciales	30
a. Investment Analysis / Análisis de Inversiones	30
b. Financing / Financiación	30
c. Evaluation of Investment Performance / Evaluación del Rendimiento de la Inversión	30
11. Practical Cases of Investment / Casos Prácticos de Inversión	31
a. Practical Case / Caso Práctico	31
b. Investment Analysis: Practical Case / Análisis de Inversiones: Caso Práctico	31
c. Financing: Case Study / Financiación: Estudio de Caso	32
d. Evaluation of Investment Performance: Practical Case / Evaluación del Rendimiento de la Inversión: Caso Práctico	32
Chapter / Capítulo 2. Glossary of Terms Used in Shopping Center Industry / Glosario de Términos Usados en la Industria de Centros Comerciales	33
English. Examples. (Inglés. Ejemplos).	33
Anchor Store (Tienda Ancla)	33
Break-Even Point (Punto de Equilibrio)	33
Common Area Maintenance (CAM) Charges (Cargos por Mantenimiento de Áreas Comunes)	33
Demographics (Demografía)	34
Easement (Servidumbre)	34
Foot Traffic (Tráfico Peatonal)	34
Gross Leasable Area (Área Bruta Alquilable)	34
High Street (Calle Principal)	34
Inventory (Inventario)	34
Lease (Arrendamiento)	34
Mixed-Use Development (Desarrollo de Uso Mixto)	35
Net Profit Margin (Margen de Beneficio Neto)	35
Occupancy Rate (Tasa de Ocupación)	35
Percentage Lease (Arrendamiento Porcentual)	35



Return on Investment (ROI) (Retorno de la Inversión)	35
Tenant Mix (Combinación de Inquilinos)	35
Traffic Count (Conteo de Tráfico)	36
Triple Net Lease (Arrendamiento Triple Neto)	36
Vacancy Rate (Tasa de Vacancia)	36
Zoning (Planeamiento)	36
Customer Retention (Retención de Clientes)	36
Inventory Turnover (Rotación de Inventario)	36
Pop-Up Shop (Tienda Pop-Up)	36
Visual Merchandising (Merchandising Visual)	37
Sales per Square Foot (Ventas por M2)	37
Customer Acquisition Cost (Coste de Adquisición de Clientes)	37
Cross Selling (Venta Cruzada)	37
Upselling (Venta Adicional)	37
Footfall (Afluencia)	37
E-commerce (Comercio Electrónico)	37
Omnichannel Retailing (Comercio Omnicanal)	37
Overhead Costs (Costes Indirectos)	38
Point of Sale (POS) System (Sistema de Punto de Venta)	38
Premium Location (Ubicación Premium)	38
RevPAR (Revenue Per Available Retail Space) (Ingresos por Espacio Comercial Disponible)	38
Shopping Center Management (Gestión de Centros Comerciales)	38
Tenant Improvement Allowance (Subvención para Mejoras del Inquilino)	38
Unencumbered Property (Propiedad Libre de Gravamen)	39
Variable Costs (Costes Variables)	39
White Box Space (Espacio de Caja Blanca)	39
Year to Date (YTD) (Año hasta la Fecha)	39
Zero-based Budgeting (Presupuesto Basado en Cero)	39
100% Location (Ubicación 100%)	39
Boutique Store (Tienda Boutique)	40
Catchment Area (Área de Captación)	40
Drop Shipping (Envío Directo)	40
Experiential Retail (Retail Experiencial)	40
Fixture (Instalación)	40
Gross Profit Margin (Margen de Beneficio Bruto)	40
Leasehold Improvements (Mejoras de Arrendamiento)	40
Loss Leader Strategy (Estrategia de Producto a Pérdida)	41
Markdown (Reducción de Precio)	41
NNN Lease or Triple Net Lease (Arrendamiento Triple Neto)	41
Operating Expenses (Gastos de Operación)	41
Point of Purchase (Punto de Compra)	41
Quantity Discount (Descuento por Cantidad)	41
Retailtainment (Retailtainment)	41
Shopping Cart Abandonment (Abandono del Carrito de Compras)	42
Turnover Rate (Tasa de Rotación)	42
Unit Cost (Coste Unitario)	42
Visual Merchandising (Merchandising Visual)	42
Wholesale Price (Precio al por Mayor)	42
Year over Year (YoY) (Año tras Año)	42
Zoning Ordinance (Ordenanza de Planeamiento)	42
Zero Inventory (Inventario Cero)	43
Español / Inglés. Ejemplos.	44
Arrendamiento Triple Neto (Triple Net Lease)	44
Beneficio Neto (Net Profit)	44
Caja Registradora (Cash Register)	44
Descuento por Volumen (Volume Discount)	44
Espacio Comercial (Commercial Space)	44
Franquicia (Franchise)	44
Ganancia Bruta (Gross Profit)	45



Horario de Atención (Business Hours)	45
Inventario (Inventory)	45
Jornada Laboral (Work Shift)	45
Kiosco (Kiosk)	45
Liquidación (Clearance Sale)	45
Márgenes de Beneficio (Profit Margins)	45
Negocio en Marcha (Going Concern)	46
Operaciones de Venta (Sales Operations)	46
Pérdida Operativa (Operating Loss)	46
Quiebra (Bankruptcy)	46
Retorno de Inversión (Return on Investment - ROI)	46
Stock de Seguridad (Safety Stock)	46
Tienda Ancla (Anchor Store)	47
Ubicación Estratégica (Strategic Location)	47
Ventas Brutas (Gross Sales)	47
Webrooming (Webrooming)	47
X-Eficiencia (X-efficiency)	47
Yield Management (Administración de Rendimientos)	47
Zona de Alta Visibilidad (High Visibility Area)	48
Área de Venta (Sales Area)	48
Índice de Rotación de Inventario (Inventory Turnover Ratio)	48
Órdenes de Compra (Purchase Orders)	48

Chapter / Capítulo 3. Commercial Real Estate Law / Normativa inmobiliaria comercial. _____ **49**

1. Legal Framework / Marco Legal	49
a. Normativa Inmobiliaria Comercial (Commercial Real Estate Law)	49
Practical Case / Caso Práctico	49
b. Marco Legal (Legal Framework)	50
Practical Case / Caso Práctico	50
2. Regulations and Compliance / Regulaciones y Cumplimiento	50
Practical Case / Caso Práctico	50

Chapter / Capítulo 4. Practical Cases of Real Estate Law / Casos Prácticos de Normativa de inmuebles comerciales. _____ **52**

1. Legal Dispute in Commercial Real Estate: Case Study / Disputa Legal en Inmuebles Comerciales: Estudio de Caso	52
2. Compliance in Commercial Real Estate: Case Study / Cumplimiento de la Normativa en Inmuebles Comerciales: Estudio de Caso	52
3. Lease Agreement Disputes: Case Study / Disputas de Contratos de Arrendamiento: Estudio de Caso	53
4. Compliance with Zoning Laws: Case Study / Cumplimiento de las Leyes de Planeamiento: Estudio de Caso	53

Chapter / Capítulo 5. Sustainability in Shopping Centers / Sostenibilidad en Centros Comerciales. _____ **55**

1. Green Building Practices / Prácticas de Construcción Verde	55
Practical Case / Caso Práctico	55
2. Energy Efficiency / Eficiencia Energética	56
Practical Case / Caso Práctico	56
Caso Práctico	56
3. Waste Management / Gestión de Residuos	56
Practical Case / Caso Práctico	56
Practical Case of Sustainability in Shopping Centers / Caso Práctico de Sostenibilidad en Centros Comerciales	57



Chapter / Capítulo 6. Practical Cases of Sustainability / Casos Prácticos de Sostenibilidad.	58
1. Implementing Green Practices: Case Study / Implementación de Prácticas Verdes: Estudio de Caso	58
2. Energy Efficiency Project: Case Study / Proyecto de Eficiencia Energética: Estudio de Caso	59
Chapter / Capítulo 7. Future Trends in Shopping Centers / Tendencias Futuras en Centros Comerciales.	60
1. Digitalization and E-commerce / Digitalización y Comercio Electrónico	60
2. Omni-channel Retailing / Venta al Por Menor Omni-canal	61
3. Customer Experience and Personalization / Experiencia del Cliente y Personalización	61
Chapter / Capítulo 8. Practical Cases of Future Trends / Casos Prácticos de Tendencias Futuras.	63
1. Implementing an Omni-channel Strategy: Case Study / Implementación de una Estrategia Omni-canal: Estudio de Caso	63
2. Creating a Personalized Customer Experience: Case Study / Creación de una Experiencia Personalizada para el Cliente: Estudio de Caso	64
3. Digital Transformation: Case Study / Transformación Digital: Estudio de Caso	64
Chapter / Capítulo 9. Conclusions and Final Remarks / Conclusiones y Observaciones Finales.	66
1. Key Takeaways / Puntos Clave	66
2. Future Outlook / Perspectivas Futuras	67
Chapter / Capítulo 10. Practical cases. Casos prácticos. English / Spanish. Español / Inglés.	68
1. Caso Práctico: Mejorando la Rentabilidad de un Centro Comercial	68
2. Gestor de Centro Comercial (GCM)	69
3. Arrendador (AR)	70
4. Arrendatario (AT)	70
5. Promotor de Centros Comerciales	71
6. Inversor de Centros Comerciales (INV)	71
7. Responsable de Marketing de Centros Comerciales	71
8. Gestor de Centro Comercial (GCM)	72
9. Arrendador de centros comerciales (AR).	74
10. Arrendatario de centros comerciales (AT)	75
11. Promotor de Centros Comerciales	76
12. Inversor de Centros Comerciales (IC)	77
13. Consultor de Centros Comerciales (CC)	79
14. Asesor Legal de Centros Comerciales (AL)	80
15. Director de Marketing de Centros Comerciales (DM)	81
16. Director de Operaciones de Centros Comerciales (DO)	83



17. Director de Marketing de Centros Comerciales (DM)	84
18. Especialista en Operaciones de Centros Comerciales (SO)	85
19. Director de Marketing de Centro Comercial (DM)	86
20. Director de Operaciones de Centro Comercial (DO)	87
21. Negociador de Contratos de Arrendamiento (NC)	88
22. Negociador de Contratos de Arrendamiento y Auditor de Ingresos (NAI)	89
23. Plan anual de Marketing de un centro comercial. Planificador de Marketing de Centros Comerciales (PMC)	91
Events	91
Social Media	91
Tenant Collaboration	91
Customer Loyalty Program	92
24. Informe periódico de situación del centro comercial (IPS)	93
Foot Traffic	93
Sales Revenue	93
Tenant Retention Rate	93
Customer Satisfaction	93
Challenges and Opportunities	93
25. Administrador de Recursos Humanos y Administración de Centros Comerciales (ARHAC)	95
Staff Management	95
Financial Management	95
Maintenance and Repairs	95
Tenant Liaison	96
26. Gestión de las franquicias. Gestor de Franquicias de Centros Comerciales (GFCC)	97
Franchise Operations	97
Franchise Agreement Compliance	97
Franchise Support	97
27. Análisis de viabilidad de un centro comercial. Analista de Viabilidad de Centros Comerciales (AVCC)	98
Market Analysis	99
Location Analysis	99
Financial Analysis	99
Legal and Environmental Considerations	99
Risk Analysis	99
28. Sistemas de seguridad de centros comerciales.	100
Video Surveillance Systems	101
Access Control Systems	101
Perimeter Security	101
Fire Protection Systems	101
Digital Information Systems	101
29. Control del mix comercial del centro comercial. Gestor de Mix Comercial de Centros Comerciales (GMCC)	102
30. Gestión financiera de un centro comercial. Gestor Financiero de Centros Comerciales (GFCC)	104
Financial Planning and Budgeting	104
Risk Management	104
Financial Reporting	104
Debt and Equity Management	104
31. Gestión jurídica de un centro comercial. Gestor Jurídico de Centros Comerciales (GJCC)	105



Contract Management _____	105
Compliance _____	106
Dispute Resolution _____	106
Legal Advising _____	106
32. Gestión de dirección y administración del centro comercial. Administrador y Director del Centro Comercial (ADCC) _____	107
Strategic Planning _____	107
Operational Management _____	107
Financial Oversight _____	107
Staff Leadership _____	108
33. Estudios de Clientela y Comportamiento del Consumidor en el Centro Comercial (ECCC) _____	108
Demographic Analysis _____	109
Shopping Habits _____	109
Customer Preferences _____	109
Behavioral Trends _____	109
34. Gestión de la Fidelización y Servicio de Atención al Cliente en un Centro Comercial (GFCC) _____	110
Loyalty Program _____	110
Customer Service Training _____	111
Customer Feedback _____	111
Events and Experiences _____	111
35. Selección de la Empresa de Mantenimiento y Gestión de Inmuebles (SEMGI) _____	112
Tender Conditions _____	112
Tender Publication _____	112
Proposal Analysis _____	112
Decision-Making _____	113
Contract Negotiation _____	113
36. Gestión Técnica Inmobiliaria de un Centro Comercial: Equipo de Coordinación de Obras Privativas (ECOP) _____	114
Building Maintenance and Upgrades _____	114
Private Construction Projects _____	114
Coordination with Tenants _____	114
37. Ahorro Energético en Centros Comerciales _____	115
Energy Audit _____	115
Lighting _____	115
HVAC Systems _____	115
Renewable Energy _____	116
Awareness Campaign _____	116
Chapter / Capítulo 11. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües. _____	118
1. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües. 118	
Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple _____	118
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	118
Practical Problems / Problemas Prácticos _____	119
Solutions / Soluciones _____	119
2. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües. 119	
Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple _____	119
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	120
Practical Problems / Problemas Prácticos _____	120
Solutions / Soluciones _____	120
3. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües. 120	
Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple _____	121
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	121



Practical Problems / Problemas Prácticos _____	121
Solutions / Soluciones _____	121

4. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües.121

Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple _____	122
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	122
Practical Problems / Problemas Prácticos _____	122

5. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües.122

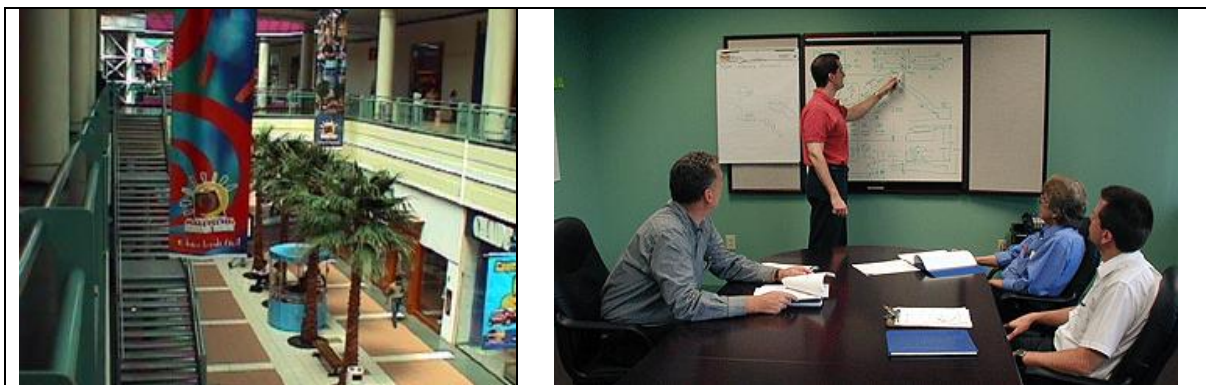
Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple: _____	122
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	122
Practical Problems / Problemas Prácticos _____	123
Solutions / Soluciones _____	123

6. Practical Exercises and Bilingual Tests / Ejercicios Prácticos y Pruebas Bilingües.123

Multiple Choice Questions / Preguntas de Opción Múltiple _____	123
Fill in the Blanks Exercises / Ejercicios de Llenado de Espacios en Blanco _____	124
Practical Problems / Problemas Prácticos _____	124
Solutions / Soluciones _____	124



¿QUÉ APRENDERÁ?



En la Guía del Inglés de Centros Comerciales, aprenderá sobre los siguientes aspectos:

- Entenderá los conceptos básicos y la terminología de los centros comerciales, junto con ejemplos prácticos para su mejor comprensión.
- Aprenderá sobre la normativa inmobiliaria comercial que rige la industria de los centros comerciales.
- Se le presentarán casos prácticos de la ley de bienes inmuebles comerciales para entender mejor cómo se aplican estas leyes en situaciones del mundo real.
- Conocerá el importante tema de la sostenibilidad en los centros comerciales, incluyendo las mejores prácticas y tendencias actuales.
- Analizará casos prácticos de sostenibilidad en los centros comerciales para comprender cómo se implementan estas prácticas en la vida real.
- Descubrirá las tendencias futuras en la industria de los centros comerciales y cómo estas pueden afectar a la gestión de los mismos.
- Se le presentarán casos prácticos de tendencias futuras para entender cómo estas tendencias podrían implementarse y cambiar el panorama de los centros comerciales.
- Recibirá conclusiones y observaciones finales que le ayudarán a consolidar su conocimiento y entender mejor la industria de los centros comerciales.



- Tendrá la oportunidad de aplicar todo lo aprendido en casos prácticos y pruebas bilingües que le ayudarán a medir su comprensión y habilidad para utilizar efectivamente el inglés en un contexto de centros comerciales.

Esta guía es un recurso integral que proporciona una base sólida de conocimiento y habilidades prácticas para cualquier persona interesada en la industria de los centros comerciales y la necesidad de usar el inglés en este sector.



**Chapter / Capítulo 1. Introduction to Shopping Centers /
Introducción a los Centros Comerciales**



1. Introduction to Shopping Centers / Introducción a los Centros Comerciales