



B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales

- Atender a un nuevo cliente por teléfono.
- Hacer llamadas informales por teléfono con amigos y familiares.
- Frases para usar mientras estás al teléfono.
- Domina el vocabulario relacionado con el teléfono

La llamada perdida	<i>(Der verpasste Anruf)</i>	Descolgar	<i>(Abnehmen)</i>
La llamada en espera	<i>(Der Anruf in der Warteschleife)</i>	Colgar	<i>(Auflegen)</i>
La línea ocupada	<i>(Die besetzte Leitung)</i>	Poner en espera	<i>(In die Warteschleife stellen)</i>
El contestador automático	<i>(Der Anrufbeantworter)</i>	Quedarse en la espera	<i>(In der Warteschleife bleiben)</i>
El buzón de voz	<i>(Die Mailbox)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Ich verbinde Sie mit meinem Kollegen)</i>
El altavoz	<i>(Der Lautsprecher)</i>	Volver a llamar	<i>(Noch einmal anrufen)</i>
Dejar un recado	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	Concertar una cita	<i>(Einen Termin vereinbaren)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Einen Moment bitte)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Eine Telefonnummer wählen)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Mit wem spreche ich?)</i>
Pasar una llamada	<i>(Ein Gespräch weiterverbinden)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Können Sie langsamer sprechen?)</i>
Desviar una llamada	<i>(Einen Anruf umleiten)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Der Akku ist leer)</i>
Comunicar con alguien	<i>(Mit jemandem verbinden)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Guthaben aufgebraucht)</i>
Atender la llamada	<i>(Den Anruf annehmen)</i>		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR: Audio)

Luis llama a una agencia para hablar con José y presentar una propuesta profesional. Explica que su equipo se dedica a **captar clientes con emails y llamadas en frío** para proyectos B2B. Quiere saber si la agencia puede aceptar más empresas y propone una reunión para analizarlo. Quedan en verse el lunes a las nueve y Luis enviará los datos por **WhatsApp** para confirmar. También pide *que* se confirmen los detalles cuanto antes.



*Luis ruft bei einer Agentur an, um mit José zu sprechen und einen professionellen Vorschlag zu unterbreiten. Er erklärt, dass sich sein Team darauf konzentriert, **Kunden zu gewinnen** - mit **E-Mails** und **Kaltakquise-Anrufen** für B2B-Projekte. Er möchte wissen, ob die Agentur mehr Unternehmen annehmen kann, und schlägt ein Treffen vor, um das zu analysieren. Sie vereinbaren, sich am Montag um neun zu treffen, und Luis wird die Daten per **WhatsApp** schicken, um zu bestätigen. Außerdem bittet er darum, dass die Details so bald wie möglich bestätigt werden.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - b. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia
 - c. Para reclamar una factura pendiente de pago
 - d. Para cancelar una reunión que ya estaba prevista
2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?
 - a. Solo publicidad en redes sociales y anuncios
 - b. Ferias presenciales y eventos de networking
 - c. Emails y llamadas en frío para empresas
 - d. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas

1-a 2-c

2. Grammatik: Der Präsens des Subjunktivs, die regelmäßigen

Verben: deje, responda, reciba...

Das Präsens des Subjunktivo wird verwendet, um Wünsche, Empfehlungen oder Notwendigkeiten auszudrücken. Normalerweise steht es nach Ausdrücken wie *quiero que* oder *es importante que*.



1. Man nimmt das Verb in der yo-Form des Präsens Indikativ und entfernt das finale **-o** (yo hablo -> habl-).
2. Verben auf -ar enden auf: e, es, e, emos, éis, en.
3. Verben auf -er und -ir enden auf: a, as, a, amos, áis, an.

Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
Que yo deje	Que yo responda	Que yo reciba
Que tú dejes	Que tú respondas	Que tú recibas
Que él/ella/usted deje	Que él/ella/usted responda	Que él/ella/usted reciba
Que nosotros/as dejemos	Que nosotros/as respondamos	Que nosotros/as recibamos
Que vosotros/as dejéis	Que vosotros/as respondáis	Que vosotros/as recibáis
Que ellos/ellas/ustedes dejen	Que ellos/ellas/ustedes respondan	Que ellos/ellas/ustedes reciban

1. Es importante que usted _____ su número de teléfono por si la línea está ocupada. (*Es ist wichtig, dass Sie Ihre Telefonnummer hinterlassen, falls die Leitung besetzt ist.*)
 - a. dejes
 - b. deje
 - c. dejar
 - d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Ich möchte, dass du dem Kunden antwortest, sobald du die Mailbox hörst.*)
 - a. respondes
 - b. respondáis
 - c. respondas
 - d. responde

1. deje 2. respondas

Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

1. Espero que tú (dejar) la sala limpia después de la reunión.



(Que dejes la sala limpia después de la reunión.)

2. Es importante que nosotros (responder) al correo del cliente hoy.

(Que respondamos al correo del cliente hoy.)

3. Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.

(Que reciban la confirmación antes de reservar el hotel.)

1. Que dejes la sala limpia después de la reunión. 2. Que respondamos al correo del cliente hoy. 3. Que reciban la confirmación antes de reservar el hotel.

Korrigiere den Fehler

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Ich möchte, dass du den Vertrag erhältst und mich anrufst.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Es ist wichtig, dass du mir heute telefonisch antwortest.

1. Quiero que recibas el contrato y me llames. 2. Es importante que me respondas hoy por teléfono.

3.Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- a. Dejar un recado 1. Quiero que deje un recado si no contestan, con nombre y teléfono.
- b. La línea ocupada 2. Ocurre cuando alguien está hablando y no se puede recibir otra llamada.
- c. Pasar una llamada 3. Pido que me pase la llamada con otro departamento o persona.

a-1 b-2 c-3



2. Hinweis aus dem Büro: Umgang mit Anrufen und Rückrufen (QR:

Audio)



Fülle die Lücken aus: comunique, dejen un mensaje, llamada perdida, desviar la llamada, concertar una cita, contestador automático, en espera

Para mejorar la atención a nuevos clientes, a partir del lunes el equipo de recepción seguirá este protocolo telefónico: si la línea está ocupada, se pondrá la llamada (1) _____ y se atenderá por orden. Si hay una (2) _____, se devolverá en un plazo máximo de dos horas. Cuando la persona pida información, es importante que el agente (3) _____ con claridad y confirme el motivo antes de (4) _____.

Si no se puede atender, se usará el (5) _____ para pedir que (6) _____ con nombre y teléfono. En caso de urgencia, se podrá (7) _____ al móvil de guardia. Se recomienda revisar el buzón de voz al inicio y al final de la jornada y anotar cualquier recado en el CRM.

Um die Betreuung neuer Kunden zu verbessern, wird das Empfangsteam ab Montag dieses Telefonprotokoll befolgen: Ist die Leitung besetzt, wird der Anruf in die Warteschleife gelegt und der Reihe nach bearbeitet. Gibt es einen verpassten Anruf, wird innerhalb von maximal zwei Stunden zurückgerufen. Wenn die Person Informationen anfordert, ist es wichtig, dass der Mitarbeitende klar kommuniziert und den Grund bestätigt, bevor ein Termin vereinbart wird.

Wenn man nicht rangehen kann, wird der Anrufbeantworter genutzt, um darum zu bitten, eine Nachricht mit Name und Telefonnummer zu hinterlassen. Im Notfall kann der Anruf an das Bereitschaftshandy weitergeleitet werden. Es wird empfohlen, die Mailbox zu Beginn und am Ende des Arbeitstages zu überprüfen und jede Nachricht im CRM zu notieren.

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comunique, (4) concertar una cita, (5) contestador automático, (6) dejen un mensaje, (7) desviar la llamada

1. ¿Qué medidas concretas propone el protocolo para no perder oportunidades cuando no se puede atender una llamada en el momento? Explica al menos dos.

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

1. El hablante no consiguió hablar con el cliente nuevo en el primer intento porque la línea estaba ocupada.
2. La cita con el cliente quedó fijada para el viernes.
3. El hablante puso en espera la segunda llamada antes de pasarla a su compañero.

Wahr Falsch

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Es ist wichtig, dass Sie den Anruf des neuen Kunden entgegennehmen, bevor er zu einem anderen Anbieter wechselt.)*
a. atienda b. atiendo c. atendía d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Ich möchte, dass Sie abnehmen und ihm sagen, dass ich gerade in einer anderen Besprechung bin.)*
a. descuelgue b. descuelgas c. descolgar d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Ich bitte Sie, ans Telefon zu gehen, weil seit mehreren Minuten ein Anruf in der Warteschleife ist.)*
a. atienden b. atiendan c. atendéis d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

Llamada a un nuevo cliente

Marta (consultora): *Buenos días, ¿con quién hablo? Le llamo de Asesoría Llorente; quería hablar con Javier Serrano sobre una propuesta.*
(Guten Morgen, mit wem spreche ich? Ich rufe von der Beratung Llorente an; ich wollte mit Javier Serrano über einen Vorschlag sprechen.)

Javier (cliente): *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(Ich bin Javier, ich gehe jetzt gerade in eine Besprechung. Können Sie bitte langsamer sprechen und es in zwei Sätzen zusammenfassen?)

Marta (consultora): *Claro: le llamo para concertar una cita esta semana y explicarle el plan de trabajo. Si prefiere, le dejo un recado en el buzón de voz y usted me devuelve la llamada.*
(Gerne: Ich rufe an, um einen Termin für diese Woche zu vereinbaren und Ihnen den Arbeitsplan zu erläutern. Wenn Sie möchten, hinterlasse ich Ihnen eine Nachricht auf der Mailbox, und Sie rufen mich zurück.)



Javier (cliente): *Perfecto. Déjeme un mensaje con su número, por favor. Ahora no puedo atender y, si me quedo sin batería, le llamo después de comer.*
(Perfekt. Hinterlassen Sie mir bitte eine Nachricht mit Ihrer Nummer. Im Moment kann ich nicht rangehen und, falls mir der Akku ausgeht, rufe ich Sie nach dem Mittagessen an.)

Marta (consultora): *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*
(In Ordnung, ich hinterlasse die Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Ich warte dann auf Ihre Rückmeldung. Danke, bis später.)

1. ¿Por qué Marta decide dejar un mensaje en el buzón de voz y qué información incluye?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

¿Podría darme su nombre y un número de contacto, por favor? / Si le parece, le paso con mi compañero y le atiende enseguida. / Le llamo en cuanto tenga mejor cobertura.



1. Estás en la oficina y llamas a un cliente nuevo para pedir información y concertar una cita: ¿qué le dices y qué datos le pides?
-
2. Ves una llamada perdida de un amigo y le devuelves la llamada: ¿qué le dices y qué propones si tienes poca batería o mala cobertura?
-

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Consulta rápida y cita

Hola,

Soy Daniel Rojas, de Rojas Consultores. Esta mañana intenté llamarles y me saltó la **línea ocupada**. Luego dejé un mensaje en el **buzón de voz**, pero no sé si lo han recibido.

Me gustaría hablar con alguien sobre sus servicios y, si es posible, **concertar una cita** por teléfono o videollamada. La semana que viene tengo disponibilidad el martes por la tarde o el jueves por la mañana.

¿Podrían confirmarme qué opción les viene mejor y a qué número debo **volver a llamar**?

Gracias,
Daniel



Schreibe eine passende Antwort: *¿Le parece bien si concertamos la llamada el...? / Es importante que me confirme su disponibilidad y el número de contacto. / Si no puede atender la llamada en ese momento, puede dejarme un recado y yo volveré a llamar.*

Wichtige Verben

yo
tú
él/ella/usted
nosotros/nosotras
vosotros/vosotras
ellos/ellas/ustedes

Atender (betreuen)

Subjuntivo presente
atienda
atiendas
atienda
atiendamos
atiendáis
atiendan

Descolgar (abnehmen)

Presente
descuelgo
descuelgas
descuelga
descolgamos
descolgáis
descuelgan