



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>	Desviar una llamada	<i>(Einen Anruf weiterleiten)</i>
La llamada en espera	<i>(Der Anruf in Wartestellung)</i>	Poner en espera	<i>(In die Warteschleife legen)</i>
La línea ocupada	<i>(Die besetzte Leitung)</i>	Pasar una llamada	<i>(Einen Anruf weitergeben)</i>
El contestador automático	<i>(Der Anrufbeantworter)</i>	Comunicar con alguien	<i>(Mit jemandem verbinden)</i>
El buzón de voz	<i>(Die Voicemail)</i>	Volver a llamar	<i>(Noch einmal anrufen)</i>
El altavoz	<i>(Der Lautsprecher)</i>	Descolgar	<i>(Abnehmen)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	Colgar	<i>(Auflegen)</i>
Dejar un recado	<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>
Concertar una cita	<i>(Einen Termin vereinbaren)</i>	Quedarse en la espera	<i>(In der Warteschleife bleiben)</i>
Quedarse sin batería	<i>(Keinen Akku mehr haben)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Ich verbinde Sie mit meinem Kollegen)</i>
Quedarse sin saldo	<i>(Kein Guthaben mehr haben)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Können Sie langsamer sprechen?)</i>
Atender la llamada	<i>(Den Anruf annehmen)</i>		

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

Luis llama a una agencia y pregunta si está José. Explica que también tiene una agencia y que se especializan en captar clientes con **emails** y **llamadas** en frío. Dice que lleva **dos años** trabajando así y quiere *si* pueden aceptar más proyectos. Propone **reunirse** el lunes a las nueve y enviar la información por *WhatsApp* para confirmar. *Luis ruft bei einer Agentur an und fragt, ob José da ist. Er erklärt, dass er ebenfalls eine Agentur hat und dass sie sich auf Kundengewinnung mit E-Mails und Anrufen durch Kaltakquise spezialisiert haben. Er sagt, dass er seit zwei Jahren so arbeitet und wissen möchte, ob sie mehr Projekte annehmen können. Er schlägt vor, sich am Montag um neun zu treffen und die Informationen zur Bestätigung per WhatsApp zu senden.*



1. ¿Por qué llama Luis a la agencia?
 - a. Para reclamar por un servicio
 - b. Porque quiere cancelar una reunión
 - c. Para pedir un empleo en la agencia
 - d. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias

2. ¿En qué se especializa la agencia de Luis?
 - a. En organizar eventos y ferias
 - b. En captar clientes para empresas
 - c. En traducción de documentos legales
 - d. En diseño web para tiendas online
3. ¿Qué métodos menciona Luis para captar clientes?
 - a. Mensajería por Telegram y videoblogs
 - b. Reuniones presenciales y carteles
 - c. Emails y llamadas en frío
 - d. Redes sociales y anuncios en televisión
4. ¿Cómo propone Luis confirmar los detalles de la reunión?
 - a. Mandando una carta por correo postal
 - b. Enviando un contrato por fax
 - c. Enviando su información por WhatsApp
 - d. Pidiendo que le llamen por la tarde

1-d 2-b 3-c 4-c

2. Grammatik: Der Präsens des Subjunktivs, die regelmäßigen Verben: deje, responda, reciba...

Das Präsens des Subjuntivo 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.

Verben auf -ar	Verben auf -er	Verben auf -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. Quiero que tú _____ la llamada del nuevo cliente y que le respondas con calma.
 a. atender b. atiendas c. atiende d. atiendes
2. Es importante que me _____ un mensaje en el buzón de voz si no contesto.
 a. dejas b. dejar c. dejes d. dejaste

1. atiendas 2. dejes

Umschreiben Sie die Ausdrücke

1. (dejar) "Quiero que" tú (dejar) de trabajar tan tarde todos los días.

(Quiero que tú dejes de trabajar tan tarde todos los días.)

2. (responder) "Es importante que" nosotros (responder) a los correos del jefe hoy.
-

(Es importante que nosotros respondamos a los correos del jefe hoy.)

3. (recibir) "Mis padres desean que" yo (recibir) pronto una respuesta del banco.
-

(Mis padres desean que yo reciba pronto una respuesta del banco.)

3.Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|------------------------------|---|
| a. la línea ocupada | 1. Hacer que la persona que llama espere en la línea unos segundos. |
| b. dejar un recado | 2. Contestar el teléfono y hablar con la persona que llama. |
| c. poner en espera | 3. Pedir que alguien entregue un mensaje a la persona ausente. |
| d. el contestador automático | 4. Aparato o servicio que graba mensajes si nadie contesta. |
| e. atender la llamada | 5. Situación cuando no entra la llamada porque otra persona ya habla. |

a-5 b-3 c-1 d-4 e-2

2. Interne Mitteilung: Protokoll für Anrufe und Nachrichten (Büro in Spanien) (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: batería, altavoz, buzón de voz, dejar un recado, ¿Puede hablar más despacio?, contestador automático, volver a llamar, poner la llamada en espera, concertar una cita, volver a llamar, línea esté ocupada

Para mejorar la atención al cliente, desde esta semana el equipo comercial seguirá un protocolo único de llamadas. Al recibir una llamada nueva, hay que presentarse y confirmar el nombre de la empresa y de la persona que llama. Si el cliente pide hablar con alguien en concreto y esa persona no está disponible, se ofrecerá una alternativa: _____ en menos de dos horas o _____ telefónica. Cuando la _____, se recomendará enviar un correo o dejar un mensaje en el _____. Si la conversación requiere consultar datos, se puede _____, pero no más de un minuto.

También se recuerda que, si se usa el _____, debe hacerse en un lugar sin ruido y solo cuando sea necesario. Es importante que el cliente se sienta escuchado: si no se entiende bien, hay que pedir: _____ y repetir la información clave. Si la llamada se corta por falta de _____ o cobertura, el trabajador debe _____, y, si no localiza al cliente, _____ en el _____ con la hora y el motivo del contacto. El objetivo es que cada cliente reciba una respuesta clara, incluso cuando no se pueda atender en el momento.

Um die Kundenbetreuung zu verbessern, wird das Vertriebsteam ab dieser Woche ein einheitliches Anrufprotokoll befolgen. Beim Entgegennehmen eines neuen Anrufs muss man sich vorstellen und den Namen des Unternehmens sowie den Namen der anrufenden Person bestätigen. Wenn der Kunde darum bittet, mit einer bestimmten Person zu sprechen und diese nicht verfügbar ist, wird eine Alternative angeboten: in weniger als zwei Stunden erneut anzurufen oder einen telefonischen Termin zu vereinbaren. Ist die Leitung besetzt, wird empfohlen, eine E-Mail zu senden oder eine Nachricht auf der Mailbox zu hinterlassen. Erfordert das Gespräch das Nachschlagen von Daten, darf der Anruf in die Warteschleife gestellt werden, aber nicht länger als eine Minute.


Es wird außerdem daran erinnert, dass die Freisprecheinrichtung nur an einem ruhigen Ort und nur bei Bedarf benutzt werden sollte. Es ist wichtig, dass sich der Kunde gehört fühlt: Wenn man schwer verständlich ist, sollte man um langsames Sprechen bitten und die wichtigsten Informationen wiederholen. Wird der Anruf aufgrund eines

leeren Akkus oder von Netzproblemen unterbrochen, muss der Mitarbeiter erneut anrufen und, wenn er den Kunden nicht erreicht, eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter mit Uhrzeit und Grund des Kontakts hinterlassen. Ziel ist, dass jeder Kunde eine klare Antwort erhält, auch wenn er nicht sofort bedient werden kann.


1. ¿Qué opciones ofrece el protocolo cuando la persona con la que el cliente quiere hablar no está disponible? Explica cuál te parece más práctica y por qué.

2. ¿Qué medidas propone el texto para evitar malentendidos y para gestionar una llamada que se corta? Describe el proceso con tus palabras.

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

	Wahr	Falsch	
La persona intentó contactar con un cliente nuevo tras recibir una llamada perdida y dejó un mensaje en el buzón de voz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cuando el cliente volvió a llamar, la persona resolvió todo sin poner la llamada en espera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La llamada se interrumpió porque el móvil se quedó sin batería y la persona piensa volver a llamar para fijar una cita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

Marta (consultora):	<i>Buenos días, le llamo de IberData. ¿Con quién tengo el gusto?</i> <i>(Guten Tag, ich rufe von IberData an. Mit wem spreche ich?)</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Hola, soy Javier Rivera. Tenía una llamada perdida suya y cuando he intentado devolverla la línea me daba ocupada.</i> <i>(Hallo, hier ist Javier Rivera. Ich hatte einen verpassten Anruf von Ihnen und als ich zurückrufen wollte, war die Leitung besetzt.)</i>	
Marta (consultora):	<i>Disculpe, estábamos atendiendo a otro cliente. Un momento, por favor: le voy a poner en espera mientras confirmo su expediente.</i> <i>(Entschuldigen Sie, wir haben gerade einen anderen Kunden bedient. Einen Moment bitte: ich lege Sie in die Warteschleife, während ich Ihre Akte überprüfe.)</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Vale, me quedo en espera.</i> <i>(Okay, ich warte in der Warteschleife.)</i>	
Marta (consultora):	<i>Gracias por esperar, ya lo tengo. Para asegurarme de entender bien, ¿puede hablar más despacio y explicarme qué incidencia tiene con la factura?</i> <i>(Danke fürs Warten, ich habe Ihre Unterlagen. Um sicherzugehen, dass ich Sie richtig verstehe: Können Sie bitte etwas langsamer sprechen und mir erklären, welches Problem Sie mit der Rechnung haben?)</i>	

- Sr. Rivera (cliente):** *Claro. El importe del servicio de febrero no me cuadra y necesito una explicación detallada.*
(Natürlich. Der Betrag für den Service im Februar passt für mich nicht, und ich brauche eine genaue Erklärung.)
- Marta (consultora):** *De acuerdo. Si le parece bien, podemos concertar una cita telefónica de diez minutos con mi compañero de facturación: ¿le viene bien a las 16:30?*
(In Ordnung. Wenn es Ihnen recht ist, können wir einen zehnmütigen Telefontermin mit meinem Kollegen aus der Rechnungsabteilung vereinbaren. Passt Ihnen 16:30 Uhr?)
- Sr. Rivera (cliente):** *A las 16:30 me va perfecto. Si no lo coge, por favor deje un mensaje en el buzón de voz.*
(16:30 Uhr passt mir bestens. Falls er nicht rangeht, hinterlassen Sie bitte eine Nachricht auf der Mailbox.)

1. ¿Por qué Marta pone la llamada en espera y qué información comprueba al volver?
-
2. Encuentra dos expresiones formales del diálogo que sirven para ganar tiempo o pedir claridad (por ejemplo, para que repitan o hablen más despacio).
-

5. Email

Hola, Luis:

Soy **Marta Sanz**, de la agencia Litoral. Te llamé esta mañana, pero salió el **contestador** y no estaba segura de si era el número correcto. Ahora voy con prisa y tengo otra **llamada en espera**.

¿Podemos **concertar una cita** de 10–15 minutos para hablar sobre tu propuesta? Si puedes, **déjame un mensaje** con tu disponibilidad o dime a qué hora te viene bien que te **vuelva a llamar**. Esta tarde estaré en reuniones y puede que tenga la **línea ocupada**.

Gracias,
Marta



Schreibe eine passende Antwort: *¿Le parece bien si hablamos mañana a las ... o el jueves a las ...? / Es importante que me confirme el número al que debo llamarle.*

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*)

Subjuntivo presente
descuelgue
descuelgues
descuelgue
descuelguemos
descolguéis
descuelguen