

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

La llamada en espera

La línea ocupada

El contestador automático

El buzón de voz

El altavoz

Dejar un recado

Dejar un mensaje

Marcar un número de teléfono

Pasar una llamada

Poner en espera

Desviar una llamada

Atender la llamada

Descolgar

Colgar

Comunicar con alguien

Volver a llamar

Quedarse sin batería

Quedarse sin saldo

Concertar una cita

¿Con quién estoy hablando?

Le paso con mi compañero

Quedarse en la espera

¿Puede hablar más despacio?

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.

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.



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

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

3. Ejercicios



1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Aviso interno: protocolo de llamadas y mensajes (oficina en España) (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: 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.


- ¿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.

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

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

	Verdadero	Falso	
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. Lee el diálogo y responde a las preguntas

Marta (consultora):	<i>Buenos días, le llamo de IberData. ¿Con quién tengo el gusto?</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>	
Marta (consultora):	<i>Disculpe, estábamos atendiendo a otro cliente. Un momento, por favor: le voy a poner en espera mientras confirmo su expediente.</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Vale, me quedo en espera.</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>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Claro. El importe del servicio de febrero no me cuadra y necesito una explicación detallada.</i>	
Marta (consultora):	<i>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?</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>A las 16:30 me va perfecto. Si no lo coge, por favor deje un mensaje en el buzón de voz.</i>	

- ¿Por qué Marta pone la llamada en espera y qué información comprueba al volver?
-
- 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



Escribe una respuesta adecuada: *¿Le parece bien si hablamos mañana a las ... o el jueves a las ...? / Es importante que me confirme el número al que debo llamarle.*

Verbos importantes	Atender (<i>atender</i>)	Descolgar (<i>descolgar</i>)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	atienda	descuelgue
tú	atiendas	descuelgues
él/ella/usted	atienda	descuelgue
nosotros/nosotras	atiendamos	descuelguemos
vosotros/vosotras	atiendáis	descolguéis
ellos/ellas/ustedes	atiendan	descuelguen