

B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales

<https://app.colanguage.com/es/espanol/plan-de-curso/b1/1>



La llamada	Atender
La llamada perdida	Atender la llamada
La llamada en espera	Descolgar
La línea ocupada	Colgar
El contestador automático	Cortar la llamada
El buzón de voz	Poner en espera
La tarjeta de teléfono	Pasar una llamada
La grabación	Desviar una llamada
La señal	Comunicar con alguien
La cobertura	Volver a llamar
La red móvil	Dejar un mensaje
El número de contacto	Dejar un recado
El prefijo	Marcar un número de teléfono
El auricular	Quedarse sin batería
El altavoz	Quedarse sin saldo

1. Gramática: Repaso: El presente de subjuntivo, los verbos regulares

El presente de subjuntivo es un tiempo verbal que se usa para expresar deseos, peticiones, recomendaciones o necesidades. Normalmente aparece después de expresiones como quiero que o es importante que.



1. Para formar los verbos regulares se quita la terminación **-o** de la primera persona del singular del presente de indicativo.
2. Los verbos en **-ar** toman las desinencias **e, es, e, emos, éis, en**.
3. Los verbos en **-er** y **-ir** toman las desinencias **a, as, a, amos, áis, an**.

Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
Yo deje (<i>Yo dejé</i>)	Yo responda (<i>Yo responda</i>)	Yo reciba (<i>Yo reciba</i>)
Tú dejes (<i>Tú dejes</i>)	Tú respondas (<i>Tú respondas</i>)	Tú recibas (<i>Tú recibas</i>)
Él/Ella/Usted deje (<i>Él/Ella/Usted deje</i>)	Él/Ella/Usted responda (<i>Él/Ella/Usted responda</i>)	Él/Ella/Usted reciba (<i>Él/Ella/Usted reciba</i>)
Nosotros/as dejemos (<i>Nosotros/as dejemos</i>)	Nosotros/as respondamos (<i>Nosotros/as respondamos</i>)	Nosotros/as recibamos (<i>Nosotros/as recibamos</i>)
Vosotros/as dejéis (<i>Vosotros/as dejéis</i>)	Vosotros/as respondáis (<i>Vosotros/as respondáis</i>)	Vosotros/as recibáis (<i>Vosotros/as recibáis</i>)
Ellos/Ellas/Ustedes dejen (<i>Ellos/Ellas/Ustedes dejen</i>)	Ellos/Ellas/Ustedes respondan (<i>Ellos/Ellas/Ustedes respondan</i>)	Ellos/Ellas/Ustedes reciban (<i>Ellos/Ellas/Ustedes reciban</i>)

1. Es importante que _____ el teléfono en silencio durante la reunión con el cliente.
a. dejás b. dejes c. dejeses d. dejas
2. Espero que me _____ cuando veas mi llamada perdida.
a. respondes b. respondases c. respondas d. respondiste
3. El jefe quiere que _____ todas las llamadas antes de que suene el contestador automático.
a. atendáis b. atendemos c. atiendamos d. atendamos
4. Prefiero que no _____ llamadas en altavoz cuando estoy trabajando en casa.
a. recibáis b. recibimos c. recibamosn d. recibamos

1. dejes 2. respondas 3. atendamos 4. recibamos

2. Ejercicios

1. Normas para atender llamadas en una asesoría (Audio disponible en la aplicación)



Words to use: volver, grabación, llamadas, descolgar, número, altavoz, línea, buzón, contestador, ocupada

En la asesoría fiscal donde trabaja Marta han preparado un breve protocolo para atender mejor las _____ de nuevos clientes. Primero, es obligatorio _____ el teléfono antes del tercer tono y presentarse con nombre y empresa. Si la _____ está _____ o la llamada se corta, hay que _____ a llamar en menos de diez minutos para que el cliente no espere demasiado. Cuando la consulta es complicada, el personal debe pedir un _____ de contacto y ofrecer la posibilidad de dejar un recado para el abogado responsable.

Además, la empresa recomienda evitar el _____ cuando se trata de información confidencial y comprobar siempre que la _____ del _____ de voz sea clara y profesional. Si el cliente llama fuera del horario laboral, el _____ automático informa de que la oficina está cerrada y solicita que la persona deje un mensaje breve con su nombre, el motivo de la llamada y el horario en el que prefiere que le devuelvan la llamada.

1. ¿Qué pasos debe seguir el personal cuando la consulta del cliente es complicada?

2. ¿Qué hace la asesoría cuando el cliente llama fuera del horario laboral y por qué puede ser útil para el cliente?

2. Completa los diálogos

a. Atender a un nuevo cliente por teléfono

Recepcionista: *Buenos días, empresa TecnoPlus, le atiende Laura, ¿en qué puedo ayudarle?*

Cliente nuevo: 1. _____

Recepcionista: *Perfecto; ¿me puede dejar un número de contacto por si se corta la llamada? Si se interrumpe, le vuelvo a llamar enseguida.*

Cliente nuevo: 2. _____

Recepcionista: *Un momento, le pongo en espera mientras compruebo qué tarifa se ajusta mejor a su empresa.*

Cliente nuevo: 3. _____

Recepcionista: Ya estoy de vuelta, gracias por esperar: tenemos un plan básico y otro avanzado; si quiere, ahora le paso con el departamento comercial.

Cliente nuevo: 4. _____

b. Organizar videollamada entre amigos

Carlos: Marta, te llamaba porque antes se cortó la llamada; creo que no tenía buena cobertura en el metro.

Marta: 5. _____

Carlos: No, se me quedó el móvil con un 3% de batería, así que mejor hablamos rápido o hacemos la videollamada luego desde casa con el portátil.

Marta: 6. _____

Carlos: Perfecto. Y si la red móvil va mal, ponemos el altavoz y hablo desde el fijo de casa, que aquí la línea nunca está ocupada.

Marta: 7. _____

1. Buenos días, llamo porque he visto vuestra página web y quiero más información sobre los servicios de mantenimiento informático. 2. Claro, es el 639 584 210; llamo desde España, así que no hace falta prefijo, pero si llaman desde fuera, el prefijo es +34. 3. De acuerdo. Si la línea queda ocupada, por favor, dejadme un mensaje en el buzón de voz y yo os devuelvo la llamada. 4. Perfecto, me interesa el plan avanzado; por favor, pásame con comercial. Muchas gracias. 5. Sí, he visto tu llamada perdida; pensé que habías colgado tú. 6. De acuerdo: ahora cuelgo, cargo el móvil y a las ocho te vuelvo a llamar por WhatsApp; si no respondes, te dejo un mensaje de voz. 7. Vale, entonces a las ocho hablamos; si no te cojo, te mando un audio con los detalles del viaje del puente.

3. Escribe 8-10 líneas explicando cómo sueles atender una llamada importante, ya sea de trabajo o personal, y qué haces si no puedes contestar en ese momento.

Normalmente, cuando recibo una llamada importante, yo... / Si no puedo atender la llamada, es importante que... / Cuando quiero que alguien me vuelva a llamar, le digo que... / En mi trabajo o en mi vida privada, prefiero que las llamadas se gestionen así: ...

3. Verbos importantes

	Atender	Descolgar
yo	atienda	descuelgue
tú	atiendas	descuelgues
él/ella/usted	atienda	descuelgue
nosotros/nosotras	atiendamos	descuelguemos
vosotros/vosotras	atiendáis	descolguéis
ellos/ellas/ustedes	atiendan	descuelguen