

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 mensaje

Dejar un recado

Marcar un número de teléfono

Pasar una llamada

Desviar una llamada

Poner en espera

Quedarse en la espera

Atender la llamada

Descolgar

Colgar

Comunicar con alguien

Le paso con mi compañero

Volver a llamar

Concertar una cita

¿Con quién estoy hablando?

¿Puede hablar más despacio?

Solo un momento, por favor

Quedarse sin batería

Quedarse sin saldo

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



1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia
 - b. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - 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. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas
 - b. Solo publicidad en redes sociales y anuncios
 - c. Emails y llamadas en frío para empresas
 - d. Ferias presenciales y eventos de networking

1-b 2-c



2. Gramática: El presente de subjuntivo, los verbos regulares: deje, responda, reciba...

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

1. Se toma el verbo en yo del presente de indicativo y se quita la **-o** final (yo hablo -> habl-).
2. Los verbos en -ar terminan en: e, es, e, emos,áis, en.
3. Los verbos en -er y -ir terminan en: 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.
a. *dejes* b. *deje* c. *dejar* d. *deja*
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz.
a. *respondes* b. *respondáis* c. *respondas* d. *responda*

1. *deje* 2. *respondas*

Reescribe las frases (QR: IA+)



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

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

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

Corrige el error

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Quiero que recibas el contrato y me llames.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Es importante que me respondas hoy por teléfono.

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

3. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|----------------------|--|
| 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. Aviso de la oficina: gestión de llamadas y devoluciones (QR: Audio)

Rellena los huecos: comuníque, 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.

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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

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

Verdadero Falso

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



4. Elige la solución correcta

- Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor.
 - atienda
 - atiendo
 - atendía
 - atender
 - Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión.
 - descuelgue
 - descuelgas
 - descolgar
 - descuelga
 - Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos.
 - atienden
 - atiendan
 - atendéis
 - atienda
1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan



5. Juego de rol - diálogos (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.*

Javier (cliente): *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*

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.*

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.*

Marta (consultora): *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

¿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.



- Estás en la oficina y llamas a un nuevo cliente para pedir información y concertar una cita: ¿qué le dices y qué datos le pides?
-
- 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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *¿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.*

Verbos importantes

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

Atender (*atender*)

Subjuntivo presente
atienda
atiendas
atienda
atiendamos
atiendáis
atiendan

Descolgar (*descolgar*)

Presente
descuelgo
descuelgas
descuelga
descolgamos
descolgáis
descuelgan