

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>(L'appel manqué)</i>	Quedarse en la espera	<i>(Rester en attente)</i>
La llamada en espera	<i>(L'appel en attente)</i>	Atender la llamada	<i>(Répondre à l'appel)</i>
La línea ocupada	<i>(La ligne occupée)</i>	Descolgar	<i>(Décrocher)</i>
El contestador automático	<i>(Le répondeur automatique)</i>	Colgar	<i>(Raccrocher)</i>
El buzón de voz	<i>(La messagerie vocale)</i>	Comunicar con alguien	<i>(Mettre en relation avec quelqu'un)</i>
El altavoz	<i>(Le haut-parleur)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Je vous passe mon collègue)</i>
Dejar un recado	<i>(Laisser un message)</i>	Volver a llamar	<i>(Rappeler)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Laisser un message vocal)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Tomber en panne de batterie)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Composer un numéro de téléphone)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Ne plus avoir de crédit)</i>
Concertar una cita	<i>(Prendre rendez-vous)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Avec qui suis-je en ligne ?)</i>
Pasar una llamada	<i>(Transférer un appel)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Pouvez-vous parler plus lentement ?)</i>
Desviar una llamada	<i>(Détourner un appel)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Un instant, s'il vous plaît)</i>
Poner en espera	<i>(Mettre en attente)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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 appelle une agence pour parler avec José et présenter une proposition professionnelle. Il explique que son équipe se consacre à **acquérir des clients** avec des **emails** et des **appels à froid** pour des projets B2B. Il veut savoir si l'agence peut accepter plus d'entreprises et propose une réunion pour l'analyser. Ils conviennent de se voir lundi à neuf heures et Luis enverra les informations par **WhatsApp** pour confirmer. Il demande aussi que les détails soient confirmés le plus tôt possible.*

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

1-c 2-a

2. Grammaire: Le présent du subjonctif, les verbes réguliers : deje, responde, reciba...



Le présent du subjonctif s'utilise pour exprimer des souhaits, des recommandations ou des besoins. En général, on l'emploie après des expressions comme quiero que ou es importante que.

1. On prend le verbe à la 1re personne du singulier (yo) au présent de l'indicatif et on enlève le **-o** final (yo hablo -> habl-).
2. Les verbes en -ar se terminent par : e, es, e, emos, éis, en.
3. Les verbes en -er et -ir se terminent par : 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. (*Il est important que vous laissiez votre numéro de téléphone au cas où la ligne serait occupée.*)
 - a. dejes
 - b. deje
 - c. dejar
 - d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Je veux que tu répondes au client dès que tu entendas la messagerie vocale.*)
 - a. respondes
 - b. respondáis
 - c. respondas
 - d. responde

1. deje 2. respondas

Récrivez les phrases (QR: IA+)



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

(Que tu laisses la salle propre après la réunion.)

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

(Que nous répondions au courriel du client aujourd'hui.)

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

(Que vous receviez la confirmation avant de réserver l'hôtel.)

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.

Corrigez l'erreur

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Je veux que tu reçoives le contrat et que tu m'appelles.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Il est important que tu me répondes aujourd'hui par téléphone.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- 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. Avis du bureau : gestion des appels et des rappels (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: comuniqué, 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.

Pour améliorer l'accueil des nouveaux clients, à partir de lundi l'équipe de réception suivra ce protocole téléphonique : si la ligne est occupée, l'appel sera mis en attente et sera traité par ordre d'arrivée. S'il y a un appel manqué, il sera rappelé dans un délai maximum de deux heures. Lorsque la personne demande des informations, il est important que l'agent communique clairement et confirme le motif avant de fixer un rendez-vous.

Si l'on ne peut pas répondre, on utilisera le répondeur automatique pour demander qu'ils laissent un message avec leur nom et leur téléphone. En cas d'urgence, on pourra transférer l'appel vers le téléphone portable d'astreinte. Il est recommandé de consulter la messagerie vocale au début et à la fin de la journée et de noter tout message dans le CRM.

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comuniqué, (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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (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.

Vrai Faux

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <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. Choisissez la bonne solution

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Il est important que vous répondiez à l'appel du nouveau client avant qu'il ne parte chez un autre fournisseur.)*
 - a. atienda
 - b. atiende
 - c. atendía
 - d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Je veux que vous décrochiez et que vous lui disiez que je suis en ce moment même dans une autre réunion.)*
 - a. descuelgue
 - b. descuelgas
 - c. descolgar
 - d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Je vous demande de répondre au téléphone, parce qu'il y a un appel en attente depuis plusieurs minutes.)*
 - a. atienden
 - b. atiendan
 - c. atendéis
 - d. atiende

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Jeu de rôle - dialogues (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.*
(Bonjour, à qui ai-je l'honneur de parler ? Je vous appelle de l'Agence de conseil Llorente ; je voulais parler à Javier Serrano au sujet d'une proposition.)
- Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(C'est Javier, je rentre tout de suite dans une réunion. Pouvez-vous parler plus lentement et le résumer en deux phrases, s'il vous plaît ?)
- 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.*
(Bien sûr : je vous appelle pour convenir d'un rendez-vous cette semaine et vous expliquer le plan de travail. Si vous préférez, je vous laisse un message sur la messagerie vocale et vous me rappelez.)

- 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.*
(Parfait. Laissez-moi un message avec votre numéro, s'il vous plaît. Là, je ne peux pas répondre et, si je tombe en panne de batterie, je vous appelle après le déjeuner.)
- Marta (consultora):** *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*
(D'accord, je laisse le message sur le répondeur automatique. Je reste dans l'attente. Merci, à bientôt.)

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

6. Parler : traduire et répondre (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.



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. Écriture: Email (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



Rédigez une réponse appropriée: *¿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.*

Verbes importants

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

Atender (*assister*)

Subjuntivo presente
atienda
atiendas
atienda
atiendamos
atiendáis
atiendan

Descolgar (*décrocher*)

Presente
descuelgo
descuelgas
descuelga
descolgamos
descolgáis
descuelgan