

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>(La chiamata persa)</i>	Descolgar	<i>(Prendere la cornetta)</i>
La llamada en espera	<i>(La chiamata in attesa)</i>	Colgar	<i>(Riattaccare)</i>
La línea ocupada	<i>(La linea occupata)</i>	Poner en espera	<i>(Mettere in attesa)</i>
El contestador automático	<i>(Il risponditore automatico)</i>	Quedarse en la espera	<i>(Rimanere in attesa)</i>
El buzón de voz	<i>(La casella vocale)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Le passo il mio collega)</i>
El altavoz	<i>(L'altoparlante)</i>	Volver a llamar	<i>(Richiamare)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Lasciare un messaggio)</i>	Concertar una cita	<i>(Fissare un appuntamento)</i>
Dejar un recado	<i>(Lasciare un appunto)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Solo un momento, per favore)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Digitare un numero di telefono)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Con chi sto parlando?)</i>
Pasar una llamada	<i>(Passare una chiamata)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Può parlare più lentamente?)</i>
Comunicar con alguien	<i>(Mettere in comunicazione con qualcuno)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Rimanere senza batteria)</i>
Desviar una llamada	<i>(Deviare una chiamata)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Rimanere senza credito)</i>
Atender la llamada	<i>(Rispondere alla chiamata)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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 chiama un'agenzia per parlare con José e presentare una proposta professionale. Spiega che il suo team si dedica a **acquisire clienti** con **email** e **chiamate a freddo** per progetti B2B. Vuole sapere se l'agenzia può accettare più aziende e propone una riunione per analizzarlo. Si accordano per vedersi lunedì alle nove e Luis invierà i dati su **WhatsApp** per confermare. Chiede anche che i dettagli vengano confermati il prima possibile.*

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

1-c 2-d

2. Grammatica: Il presente del congiuntivo, i verbi regolari: deje, responda, reciba...



Il presente del congiuntivo si usa per esprimere desideri, raccomandazioni o necessità. Di solito si usa dopo espressioni come *quiero que* o *es importante que*.

1. Si prende il verbo alla forma *yo* del presente indicativo e si elimina la **-o** finale (*yo hablo -> habl-*).
2. I verbi in *-ar* finiscono in: *e, es, e, emos, éis, en*.
3. I verbi in *-er* e *-ir* finiscono in: *a, as, a, amos, áis, an*.

Verbi in -ar	Verbi in -er	Verbi in -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. (*È importante che lei lasci il suo numero di telefono nel caso la linea sia occupata.*)
a. dejes b. deje c. dejar d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Voglio che tu risponda al cliente non appena senti la segreteria telefonica.*)
a. respondes b. respondáis c. respondas d. responde

1. deje 2. respondas

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

(*Che tu lasci la sala pulita dopo la riunione.*)

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

(*Che noi rispondiamo all'e-mail del cliente oggi.*)

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

(Che voi riceviate la conferma prima di prenotare l'hotel.)

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.*

Correggi l'errore

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Voglio che tu riceva il contratto e mi chiami.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

È importante che mi risponda oggi al telefono.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- 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. Avviso dell'ufficio: gestione delle chiamate e dei richiami (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: 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.

Per migliorare l'assistenza ai nuovi clienti, a partire da lunedì il team di reception seguirà questo protocollo telefonico: se la linea è occupata, la chiamata verrà messa in attesa e si risponderà in ordine. Se c'è una chiamata persa, verrà richiamata entro un massimo di due ore. Quando la persona chiede informazioni, è importante che l'agente comunichi con chiarezza e confermi il motivo prima di fissare un appuntamento.

Se non si può rispondere, si utilizzerà la segreteria telefonica per chiedere di lasciare un messaggio con nome e telefono. In caso di urgenza, si potrà deviare la chiamata sul cellulare di reperibilità. Si consiglia di controllare la segreteria all'inizio e alla fine della giornata e di annotare qualsiasi messaggio nel 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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- 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.

<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. Scegli la soluzione corretta

- Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(È importante che risponda alla chiamata del nuovo cliente prima che vada da un altro fornitore.)*
 - atienda
 - atiendo
 - atendió
 - atender
- Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Voglio che alzi la cornetta e gli dica che proprio adesso sono in un'altra riunione.)*
 - descuelgue
 - descuelgas
 - descolgar
 - descuelga
- Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Le chiedo di rispondere al telefono, perché c'è una chiamata in attesa da diversi minuti.)*
 - atienden
 - atiendan
 - atendéis
 - atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Role play - dialoghi (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.*
(Buongiorno, con chi parlo? La chiamo da Consulenza Llorente; volevo parlare con Javier Serrano di una proposta.)
- Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(Sono Javier, in questo momento entro in una riunione. Può parlare più lentamente e riassumerlo in due frasi, per favore?)
- 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.*
(Certo: la chiamo per fissare un appuntamento questa settimana e spiegarle il piano di lavoro. Se preferisce, le lascio un messaggio nella segreteria telefonica e lei mi richiama.)
- 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.*
(Perfetto. Mi lasci un messaggio con il suo numero, per favore. Ora non posso rispondere e, se rimango senza batteria, la chiamo dopo pranzo.)

Marta

De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.

(consultera):

(D'accordo, lascio il messaggio nella segreteria telefonica. Rimango in attesa. Grazie, a presto.)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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 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. Scrittura: 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



Scrivi una risposta appropriata: *¿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.*

Verbi importanti

yo

tú

él/ella/usted

nosotros/nosotras

vosotros/vosotras

ellos/ellas/ustedes

Atender (*assistere*)

Subjuntivo presente

atienda

atiendas

atienda

atiendamos

atiendáis

atiendan

Descolgar (*scollegare*)

Presente

descuelgo

descuelgas

descuelga

descolgamos

descolgáis

descuelgan