

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

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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. *Luis chiama un'agenzia e chiede se è José. Spiega che anche lui ha un'agenzia e che sono specializzati nell'acquisizione di clienti con email e chiamate a freddo. Dice che lavora così da due anni e vuole sapere se possono accettare più progetti. Propone di incontrarsi lunedì alle nove e di inviare le informazioni tramite WhatsApp per confermare.*



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 organizar eventos y ferias
 - b. En traducción de documentos legales
 - c. En captar clientes para empresas
 - 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. Enviando su información por WhatsApp b. Mandando una carta por correo postal
c. Pidiendo que le llamen por la tarde d. Enviando un contrato por fax

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

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

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



1. Si prende il verbo in 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.

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. Quiero que tú _____ la llamada del nuevo cliente y que le respondas con calma.
a. atender b. atiendas c. atiende d. atiendes
2. Es importante que me _____ un mensaje en el buzón de voz si no contesto.
a. dejas b. dejar c. dejes d. dejaste

1. atiendas 2. dejes

Riscrivi le frasi

1. (dejar) "Quiero que" tú (dejar) de trabajar tan tarde todos los días.

(Quiero que tú dejes de trabajar tan tarde todos los días.)

2. (responder) "Es importante que" nosotros (responder) a los correos del jefe hoy.

(Es importante que nosotros respondamos a los correos del jefe hoy.)

3. (recibir) "Mis padres desean que" yo (recibir) pronto una respuesta del banco.

(Mis padres desean que yo reciba pronto una respuesta del banco.)

3. Esercizi



1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Avviso interno: protocollo di chiamate e messaggi (ufficio in Spagna) (Audio disponibile nell'app)

Compila gli spazi vuoti: 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.


Per migliorare l'assistenza clienti, da questa settimana il team commerciale seguirà un protocollo unico per le chiamate. Alla ricezione di una nuova chiamata è necessario presentarsi e confermare il nome dell'azienda e della persona che chiama. Se il cliente chiede di parlare con qualcuno in particolare e quella persona non è disponibile, si offrirà un'alternativa: richiamare entro due ore o fissare un appuntamento telefonico. Quando la linea è occupata, si consiglierà di inviare un'email o di lasciare un messaggio nella casella vocale. Se la conversazione richiede la consultazione di dati, si può mettere la chiamata in attesa, ma non più di un minuto.

Si ricorda inoltre che, se si usa l'altoparlante, va fatto in un luogo silenzioso e solo quando è necessario. È importante che il cliente si senta ascoltato: se non si capisce bene, bisogna chiedere di parlare più lentamente e ripetere le informazioni chiave. Se la chiamata si interrompe per mancanza di batteria o di copertura, l'operatore deve richiamare e, se non riesce a contattare il cliente, lasciare un messaggio nella segreteria telefonica con l'orario e il


motivo del contatto. L'obiettivo è che ogni cliente riceva una risposta chiara, anche quando non è possibile rispondere immediatamente.

1. ¿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.
2. ¿Qué medidas propone el texto para evitar malentendidos y para gestionar una llamada que se corta? Describe el proceso con tus palabras.

3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

	Vero	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. Leggi il dialogo e rispondi alle domande

Marta (consultora):	<i>Buenos días, le llamo de IberData. ¿Con quién tengo el gusto? (Buongiorno, la chiamo da IberData. Con chi ho il piacere?)</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Hola, soy Javier Rivera. Tenía una llamada perdida suya y cuando he intentado devolverla la línea me daba ocupada. (Salve, sono Javier Rivera. Avevo una sua chiamata persa e quando ho provato a richiamare la linea era occupata.)</i>	
Marta (consultora):	<i>Disculpe, estábamos atendiendo a otro cliente. Un momento, por favor: le voy a poner en espera mientras confirmo su expediente. (Mi scusi, stavamo assistendo un altro cliente. Un momento, per favore: la metto in attesa mentre verifico il suo fascicolo.)</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Vale, me quedo en espera. (Va bene, resto in attesa.)</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? (Grazie per aver aspettato, ora ho tutto. Per assicurarmi di capire bene, può parlare più lentamente e spiegarmi qual è il problema con la fattura?)</i>	
Sr. Rivera (cliente):	<i>Claro. El importe del servicio de febrero no me cuadra y necesito una explicación detallada. (Certo. L'importo del servizio di febbraio non mi torna e ho bisogno di una spiegazione dettagliata.)</i>	

Marta
(consultera):

*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?
(D'accordo. Se le va bene, possiamo fissare un appuntamento telefonico di dieci minuti con il mio collega della fatturazione: le va bene alle 16:30?)*

Sr. Rivera
(cliente):

*A las 16:30 me va perfecto. Si no lo coge, por favor deje un mensaje en el buzón de voz.
(Alle 16:30 va benissimo. Se non risponde, per favore lasci un messaggio nella segreteria telefonica.)*

1. ¿Por qué Marta pone la llamada en espera y qué información comprueba al volver?
-
2. 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



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

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)

Subjuntivo presente
descuelgue
descuelgues
descuelgue
descuelguemos
descolguéis
descuelguen