



## 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

<b>La llamada perdida</b>	<i>(De gemiste oproep)</i>	<b>Quedarse en la espera</b>	<i>(In de wacht blijven)</i>
<b>La llamada en espera</b>	<i>(De in de wacht staande oproep)</i>	<b>Atender la llamada</b>	<i>(De oproep beantwoorden)</i>
<b>La línea ocupada</b>	<i>(De bezette lijn)</i>	<b>Descolgar</b>	<i>(Opnemen)</i>
<b>El contestador automático</b>	<i>(De antwoordapparaat)</i>	<b>Colgar</b>	<i>(Ophangen)</i>
<b>El buzón de voz</b>	<i>(De voicemail)</i>	<b>Volver a llamar</b>	<i>(Terugbellen)</i>
<b>El altavoz</b>	<i>(De luidspreker)</i>	<b>Quedarse sin batería</b>	<i>(Met lege batterij komen te zitten)</i>
<b>Dejar un mensaje</b>	<i>(Een bericht achterlaten)</i>	<b>Quedarse sin saldo</b>	<i>(Geen beltegoed meer hebben)</i>
<b>Dejar un recado</b>	<i>(Een boodschap achterlaten)</i>	<b>Concertar una cita</b>	<i>(Een afspraak maken)</i>
<b>Marcar un número de teléfono</b>	<i>(Een telefoonnummer kiezen)</i>	<b>Le paso con mi compañero</b>	<i>(Ik verbind u door met mijn collega)</i>
<b>Pasar una llamada</b>	<i>(Een oproep doorverbinden)</i>	<b>¿Con quién estoy hablando?</b>	<i>(Met wie spreek ik?)</i>
<b>Comunicar con alguien</b>	<i>(Met iemand doorverbinden)</i>	<b>¿Puede hablar más despacio?</b>	<i>(Kunt u wat langzamer spreken?)</i>
<b>Desviar una llamada</b>	<i>(Een oproep omleiden)</i>	<b>Solo un momento, por favor</b>	<i>(Een ogenblik alstublieft)</i>
<b>Poner en espera</b>	<i>(In de wacht zetten)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.

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 belt een bureau en vraagt of José er is. Hij legt uit dat hij ook een bureau heeft en dat ze gespecialiseerd zijn in het werven van klanten met e-mails en koude telefoongesprekken. Hij zegt dat hij dit al twee jaar doet en wil weten of ze nog meer projecten kunnen aannemen. Hij stelt voor om af te spreken op maandag om negen uur en de informatie via WhatsApp te sturen ter bevestiging.*



1. ¿Por qué llama Luis a la agencia?
  - a. Para pedir un empleo en la agencia
  - b. Porque quiere cancelar una reunión
  - c. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
  - d. Para reclamar por un servicio

2. ¿En qué se especializa la agencia de Luis?
  - a. En traducción de documentos legales
  - b. En captar clientes para empresas
  - c. En organizar eventos y ferias
  - d. En diseño web para tiendas online
3. ¿Qué métodos menciona Luis para captar clientes?
  - a. Emails y llamadas en frío
  - b. Redes sociales y anuncios en televisión
  - c. Reuniones presenciales y carteles
  - d. Mensajería por Telegram y videoblogs
4. ¿Cómo propone Luis confirmar los detalles de la reunión?
  - a. Enviando su información por WhatsApp
  - b. Enviando un contrato por fax
  - c. Mandando una carta por correo postal
  - d. Pidiendo que le llamen por la tarde

1-c 2-b 3-a 4-a

## 2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs, regelmatige werkwoorden: deje, responda, reciba...

De tegenwoordige conjunctief wordt gebruikt om wensen, aanbevelingen of noodzaak uit te drukken. Meestal wordt hij gebruikt na uitdrukkingen zoals *quiero que* of *es importante que*.



1. Je neemt het werkwoord in de *yo*-vorm van de tegenwoordige tijd (indicatief) en je haalt de laatste **-o** weg (*yo hablo* *habl-*).
2. Werkwoorden op *-ar* eindigen op: *e, es, e, emos, éis, en*.
3. Werkwoorden op *-er* en *-ir* eindigen op: *a, as, a, amos, áis, an*.

Werkwoorden op -ar	Werkwoorden op -er	Werkwoorden op -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*

## Herschrijf de zinnen

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.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Interne mededeling: protocol voor telefoongesprekken en berichten (kantoor in Spanje) (Audio beschikbaar in de app)

**Vul de lege plekken in:** 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.

*Om de klantenservice te verbeteren, volgt het commerciële team vanaf deze week een uniform belprotocol. Bij het aannemen van een nieuwe oproep stel je je voor en bevestig je de naam van het bedrijf en van de beller. Als de klant vraagt om met een bepaalde persoon te spreken en die persoon niet beschikbaar is, wordt een alternatief aangeboden: binnen twee uur terugbellen of een telefonische afspraak plannen. Wanneer de lijn bezet is, wordt aangeraden een e-mail te sturen of een bericht achter te laten op de voicemail. Als het gesprek het opzoeken van gegevens vereist, mag je de oproep in de wacht zetten, maar niet langer dan één minuut.*

*Er wordt ook op gewezen dat als de luidspreker wordt gebruikt, dit op een rustige plek moet gebeuren en alleen wanneer het nodig is. Het is belangrijk dat de klant zich gehoord voelt: als het moeilijk verstaanbaar is, moet je vragen of de klant iets langzamer wil spreken en de belangrijkste informatie herhalen. Als het gesprek wegvalt door een lege batterij of gebrek aan ontvangst, moet de medewerker terugbellen en, als hij de klant niet kan bereiken, een*

boodschap achterlaten op het antwoordapparaat met de tijd en de reden van het contact. Het doel is dat elke klant een duidelijk antwoord krijgt, ook wanneer er op dat moment niet direct geholpen kan worden.

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. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

La persona intentó contactar con un cliente nuevo tras recibir una llamada perdida y dejó un mensaje en el buzón de voz.

Cuando el cliente volvió a llamar, la persona resolvió todo sin poner la llamada en espera.

La llamada se interrumpió porque el móvil se quedó sin batería y la persona piensa volver a llamar para fijar una cita.

Waar Onwaar



### 4. Lees de dialoog en beantwoord de vragen

**Marta** *Buenos días, le llamo de IberData. ¿Con quién tengo el gusto?*  
**(consultora):** *(Goedemorgen, ik bel namens IberData. Met wie spreek ik?)*

**Sr. Rivera** *Hola, soy Javier Rivera. Tenía una llamada perdida suya y cuando he*  
**(cliente):** *intentado devolverla la línea me daba ocupada.*

*(Hallo, ik ben Javier Rivera. Ik had een gemiste oproep van u en toen ik terugbelde kreeg ik bezettoon.)*

**Marta** *Disculpe, estábamos atendiendo a otro cliente. Un momento, por favor: le voy*  
**(consultora):** *a poner en espera mientras confirmo su expediente.*

*(Sorry, we waren een andere klant aan het helpen. Een ogenblik alstublieft — ik zet u even in de wacht terwijl ik uw dossier controleer.)*

**Sr. Rivera** *Vale, me quedo en espera.*  
**(cliente):** *(Oké, ik blijf in de wacht.)*

**Marta** *Gracias por esperar, ya lo tengo. Para asegurarme de entender bien, ¿puede*  
**(consultora):** *hablar más despacio y explicarme qué incidencia tiene con la factura?*

*(Dank u voor het wachten, ik heb het nu. Om zeker te zijn dat ik het goed begrijp: kunt u wat langzamer praten en uitleggen welk probleem u met de factuur heeft?)*

**Sr. Rivera** *Claro. El importe del servicio de febrero no me cuadra y necesito una*  
**(cliente):** *explicación detallada.*

*(Natuurlijk. Het bedrag voor de service van februari klopt niet en ik heb een gedetailleerde uitleg nodig.)*



- Marta (consultora):** *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?*  
*(Goed. Als het u schikt, kunnen we een telefonische afspraak van tien minuten plannen met mijn collega van facturatie. Komt 16:30 u uit?)*
- Sr. Rivera (cliente):** *A las 16:30 me va perfecto. Si no lo coge, por favor deje un mensaje en el buzón de voz.*  
*(16:30 is perfect voor mij. Als hij niet opneemt, wilt u dan alstublieft een bericht op de voicemail achterlaten?)*

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



**Schrijf een passende reactie:** *¿Le parece bien si hablamos mañana a las ... o el jueves a las ...? / Es importante que me confirme el número al que debo llamarle.*

### Belangrijke werkwoorden

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

### Atender (aandachtig zijn)

Subjuntivo presente  
tienda  
tiendas  
tienda  
atiendamos  
atiendáis  
atiendan

### Descolgar (afbellen)

Subjuntivo presente  
descuelgue  
descuelgues  
descuelgue  
descuelguemos  
descolguéis  
descuelguen