

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

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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 belt een bureau om met José te spreken en een professioneel voorstel te presenteren. Hij legt uit dat zijn team zich bezighoudt met **het werven van klanten** via **e-mails** en **koude acquisitiesprekken** voor B2B-projecten. Hij wil weten of het bureau meer bedrijven kan aannemen en stelt een afspraak voor om dit te analyseren. Ze spreken af elkaar maandag om negen uur te zien en Luis zal de gegevens via **WhatsApp** sturen om te bevestigen. Hij vraagt ook dat de details zo snel mogelijk worden bevestigd.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - b. Para cancelar una reunión que ya estaba prevista
 - c. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia
 - 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-a 2-d

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



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

1. Neem het werkwoord in de vorm *yo* van de tegenwoordige tijd (presente) van de indicatief en haal 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*.

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. (*Het is belangrijk dat u uw telefoonnummer achterlaat voor het geval de lijn bezet is.*)
 - a. dejes
 - b. deje
 - c. dejar
 - d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Ik wil dat jij de klant antwoordt zodra je de voicemail hoort.*)
 - a. respondes
 - b. respondáis
 - c. respondas
 - d. responda

1. deje 2. respondas

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



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

(Dat je de zaal na de vergadering schoon achterlaat.)

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

(Dat wij vandaag de e-mail van de klant beantwoorden.)

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

(Dat jullie de bevestiging ontvangen voordat jullie het hotel reserveren.)

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.

Corrigeer de fout

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Ik wil dat je het contract ontvangt en me belt.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Het is belangrijk dat je me vandaag telefonisch antwoordt.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Kennisgeving van het kantoor: beheer van oproepen en terugbelacties (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: 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.

*Om de dienstverlening aan nieuwe klanten te verbeteren, zal het receptieteam vanaf maandag dit telefonieprotocol volgen: als de lijn bezet is, wordt het gesprek **in de wacht** gezet en op volgorde beantwoord. Als er een **gemiste oproep** is, wordt er binnen maximaal twee uur teruggebeld. Wanneer iemand om informatie vraagt, is het belangrijk dat de medewerker duidelijk **communiceert** en de reden bevestigt voordat er **een afspraak wordt gemaakt**.*

*Als het gesprek niet kan worden aangenomen, wordt de **antwoordapparaat** gebruikt om te vragen dat ze **een bericht achterlaten** met naam en telefoonnummer. In geval van urgentie kan het gesprek worden **doorgeschakeld** naar de diensttelefoon. Het wordt aanbevolen om de voicemail aan het begin en aan het einde van de werkdag te controleren en elk bericht in het CRM te noteren.*

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comuníque, (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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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.



1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Het is belangrijk dat u de oproep van de nieuwe klant beantwoordt voordat hij naar een andere leverancier gaat.)*
a. atienda b. atiendo c. atendía d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Ik wil dat u opneemt en hem zegt dat ik op dit moment in een andere vergadering ben.)*
a. descuelgue b. descuelgas c. descolgar d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Ik verzoek u de telefoon op te nemen, want er is al enkele minuten een oproep in de wacht.)*
a. atienden b. atiendan c. atendéis d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

5. Rollenspel - dialogen (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.*
(Goedemorgen, met wie spreek ik? Ik bel u van Asesoría Llorente; ik wilde met Javier Serrano spreken over een voorstel.)
- Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(Ik ben Javier, ik ga nu meteen een vergadering in. Kunt u wat langzamer spreken en het in twee zinnen samenvatten, alstublieft?)
- 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.*
(Natuurlijk: ik bel u om deze week een afspraak te maken en u het werkplan uit te leggen. Als u wilt, laat ik een bericht achter op de voicemail en dan belt u mij terug.)
- 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.*
(Perfect. Laat alstublieft een bericht achter met uw nummer. Nu kan ik niet opnemen en als mijn batterij leeg is, bel ik u na de lunch.)

Marta
(consultora):

De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.
(Akkoord, ik laat het bericht achter op de antwoordapparaat. Ik wacht af. Dank u, tot ziens.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)



¿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. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

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



Schrijf een passende reactie: *¿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.*

**Belangrijke
werkwoorden**

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

Atender (*aandachtig zijn*)

Subjuntivo presente
atienda
atiendas
atienda
atiendamos
atiendáis
atiendan

Descolgar (*afbellen*)

Presente
descuelgo
descuelgas
descuelga
descolgamos
descolgáis
descuelgan