

## 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>(Nieodebrane połączenie)</i>	<b>Colgar</b>	<i>(Rozłączyć się / odłożyć słuchawkę)</i>
<b>La llamada en espera</b>	<i>(Połączenie oczekujące)</i>	<b>Poner en espera</b>	<i>(Przełączyć na tryb oczekiwania)</i>
<b>La línea ocupada</b>	<i>(Zajęta linia)</i>	<b>Desviar una llamada</b>	<i>(Przekierować połączenie)</i>
<b>El contestador automático</b>	<i>(Automatyczna sekretarka)</i>	<b>Quedarse en la espera</b>	<i>(Pozostać na oczekiwaniu)</i>
<b>El buzón de voz</b>	<i>(Poczta głosowa)</i>	<b>Le paso con mi compañero</b>	<i>(Przekazuję do mojego kolegi)</i>
<b>El altavoz</b>	<i>(Głośnik)</i>	<b>Volver a llamar</b>	<i>(Oddzwonić)</i>
<b>Dejar un mensaje</b>	<i>(Zostawić wiadomość)</i>	<b>Quedarse sin batería</b>	<i>(Rozładować się (o baterii))</i>
<b>Dejar un recado</b>	<i>(Zostawić przekaz)</i>	<b>Quedarse sin saldo</b>	<i>(Zabraknąć środków na koncie)</i>
<b>Marcar un número de teléfono</b>	<i>(Wybierać numer telefonu)</i>	<b>Concertar una cita</b>	<i>(Umówić spotkanie)</i>
<b>Pasar una llamada</b>	<i>(Przekazać połączenie)</i>	<b>Solo un momento, por favor</b>	<i>(Proszę chwilę poczekać)</i>
<b>Comunicar con alguien</b>	<i>(Połączyć się z kimś)</i>	<b>¿Con quién estoy hablando?</b>	<i>(Z kim mówię?)</i>
<b>Atender la llamada</b>	<i>(Odebrać połączenie)</i>	<b>¿Puede hablar más despacio?</b>	<i>(Czy może pan/pani mówić wolniej?)</i>
<b>Descolgar</b>	<i>(Odebrać (słuchawkę))</i>		

### 1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj tekst.



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 dzwoni do agencji, aby porozmawiać z José i przedstawić profesjonalną propozycję. Wyjaśnia, że jego zespół zajmuje się **pozyskiwaniem klientów** za pomocą **e-maili** i **cold calli** dla projektów B2B. Chce wiedzieć, czy agencja może przyjąć więcej firm i proponuje spotkanie, aby to przeanalizować. Umawiają się na poniedziałek na dziewiętnąt, a Luis wyśle dane przez **WhatsApp**, aby potwierdzić. Prosi też, żeby jak najszybciej potwierdzić szczegóły.*

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

**1-a 2-b**

**2. Gramatyka: Presente de subjuntivo, czasowniki regularne: deje, responda, i**



Czas terażniejszy trybu łączącego (subjuntivo) używa się do wyrażania życzeń, zaleceń lub konieczności. Zwykle używa się go po wyrażeniach takich jak *quiero que* lub *es importante que*.

- Bierze się formę czasownika w *yo* w czasie terażniejszym trybu oznajmującego i usuwa końcówkę **-o** (*yo hablo -> habl-*).
- Czasowniki zakończone na *-ar* mają końcówki: *e, es, e, emos, éis, en*.
- Czasowniki zakończone na *-er* i *-ir* mają końcówki: *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

- Es importante que usted \_\_\_\_\_ su número de teléfono por si la línea está ocupada. *(Ważne jest, aby zostawił/a pan/pani swój numer telefonu na wypadek, gdyby linia była zajęta.)*
  - dejes*
  - deje*
  - dejar*
  - deja*
- Quiero que tú \_\_\_\_\_ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. *(Chcę, żebyś odpowiedział/a klientowi, gdy tylko usłyszysz pocztę głosową.)*
  - respondes*
  - respondáis*
  - respondas*
  - responda*

**1. deje 2. respondas**

**Przepisz zwroty**

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

*(Que dejes la sala limpia después de la reunión.)*

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

---

*(Que respondamos al correo del cliente hoy.)*

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

---

*(Que reciban la confirmación antes de reservar el 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.*

### **Popraw błąd**

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

---

Chcę, żebyś otrzymał umowę i do mnie zadzwonił.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

---

Ważne jest, żebyś odpowiedział mi dziś telefonicznie.

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

### 3. Ćwiczenia

#### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- 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. Komunikat biurowy: obsługa połączeń i oddzwanianie (Audio)

**Wypełnij luki:** comunique, 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.

*Aby poprawić obsługę nowych klientów, począwszy od poniedziałku zespół recepcji będzie stosował następujący protokół telefoniczny: jeśli linia jest zajęta, połączenie zostanie wstrzymane i będzie obsługiwane według kolejności. Jeśli wystąpi nieodebrane połączenie, zostanie oddzwonione w maksymalnym czasie dwóch godzin. Gdy osoba poprosi o informacje, ważne jest, aby konsultant jasno się komunikował i potwierdził powód przed umówieniem wizyty.*

*Jeśli nie można odebrać, zostanie użyta automatyczna sekretarka, aby poprosić o pozostawienie wiadomości z imieniem i numerem telefonu. W razie pilnej potrzeby można przekierować połączenie na służbowy telefon dyżurny. Zaleca się sprawdzanie poczty głosowej na początku i na końcu dnia pracy oraz zapisywanie każdej informacji w CRM.*

*(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comunique, (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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź.

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.

Prawda Falsz

<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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Es importante que \_\_\_\_\_ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Ważne jest, żeby odebrał telefon od nowego klienta, zanim przejdzie do innego dostawcy.)*  
a. atienda      b. atiendo      c. atendía      d. atender
2. Quiero que \_\_\_\_\_ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Chcę, żeby odebrał i powiedział mi, że właśnie teraz jestem na innym spotkaniu.)*  
a. descuelgue      b. descuelgas      c. descolgar      d. descuelga
3. Le pido que \_\_\_\_\_ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Proszę, żeby odebrali telefon, ponieważ od kilku minut jest połączenie oczekujące.)*  
a. atienden      b. atiendan      c. atendéis      d. atiende

1. atiende 2. descuelgue 3. atiendan

### 5. Odgrywanie ról - dialogi (SI+)

#### Llamada a un nuevo cliente

**Marta**      *Buenos días, ¿con quién hablo? Le llamo de Asesoría Llorente; quería hablar con Javier Serrano sobre una propuesta.*

**(consultora):**

*(Dzień dobry, z kim rozmawiam? Dzwonię z firmy doradczej Llorente; chciałam porozmawiać z Javierem Serrano w sprawie propozycji.)*

**Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*

*(Jestem Javier, właśnie wchodzę na spotkanie. Czy może pani mówić wolniej i streścić to w dwóch zdaniach, proszę?)*

**Marta**      *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.*

**(consultora):**

*(Oczywiście: dzwonię, żeby umówić spotkanie w tym tygodniu i wyjaśnić plan pracy. Jeśli pan woli, zostawię wiadomość w poczcie głosowej, a pan oddzwoni do mnie.)*

**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.*

*(Świetnie. Proszę zostawić wiadomość z pani numerem. Teraz nie mogę odebrać, a jeśli rozładuje mi się bateria, zadzwonię po obiedzie.)*



Marta

(consultora):

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

*(W porządku, zostawiam wiadomość na automatycznej sekretarce. Czekam na odpowiedź. Dziękuję, do widzenia.)*

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

## 6. Mówienie (SI+)

*¿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. Pisanie: E-mail (SI+)

### 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



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *¿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.*

---



---



---

**Ważne czasowniki**

	<b>Atender</b> ( <i>obsłużyć</i> )	<b>Descolgar</b> ( <i>odebrać</i> )
	Subjuntivo presente	Presente
yo	atienda	descuelgo
tú	atiendas	descuelgas
él/ella/usted	atienda	descuelga
nosotros/nosotras	atiendamos	descolgamos
vosotros/vosotras	atiendáis	descolgáis
ellos/ellas/ustedes	atiendan	descuelgan