

## 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>(A chamada perdida)</i>	<b>Descolgar</b>	<i>(Atender (tirar o telefone))</i>
<b>La llamada en espera</b>	<i>(Chamada em espera)</i>	<b>Colgar</b>	<i>(Desligar)</i>
<b>La línea ocupada</b>	<i>(Linha ocupada)</i>	<b>Poner en espera</b>	<i>(Colocar em espera)</i>
<b>El contestador automático</b>	<i>(Atendedor automático)</i>	<b>Pasar una llamada</b>	<i>(Transferir uma chamada)</i>
<b>El buzón de voz</b>	<i>(Correio de voz)</i>	<b>Comunicar con alguien</b>	<i>(Comunicar-se com alguém)</i>
<b>El altavoz</b>	<i>(Altifalante)</i>	<b>Volver a llamar</b>	<i>(Ligar de novo)</i>
<b>Dejar un recado</b>	<i>(Deixar um recado)</i>	<b>Concertar una cita</b>	<i>(Marcar um horário)</i>
<b>Dejar un mensaje</b>	<i>(Deixar uma mensagem)</i>	<b>Solo un momento, por favor</b>	<i>(Apenas um momento, por favor)</i>
<b>Marcar un número de teléfono</b>	<i>(Discar um número de telefone)</i>	<b>¿Con quién estoy hablando?</b>	<i>(Com quem estou falando?)</i>
<b>Quedarse sin batería</b>	<i>(Ficar sem bateria)</i>	<b>Quedarse en la espera</b>	<i>(Ficar em espera)</i>
<b>Quedarse sin saldo</b>	<i>(Ficar sem saldo)</i>	<b>Le paso con mi compañero</b>	<i>(Vou passar para o meu colega)</i>
<b>Desviar una llamada</b>	<i>(Desviar uma chamada)</i>	<b>¿Puede hablar más despacio?</b>	<i>(Pode falar mais devagar?)</i>
<b>Atender la llamada</b>	<i>(Atender a chamada)</i>		

## 1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)

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 liga para uma agência para falar com José e apresentar uma proposta profissional. Ele explica que sua equipe se dedica a **captar clientes** com **e-mails** e **ligações frias** para projetos B2B. Ele quer saber se a agência pode aceitar mais empresas e propõe uma reunião para analisar isso. Eles combinam de se ver na segunda-feira às nove e Luis enviará os dados por **WhatsApp** para confirmar. Ele também pede que os detalhes sejam confirmados o quanto antes.*

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

2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?
- Ferías presenciales y eventos de networking
  - Solo publicidad en redes sociales y anuncios
  - Emails y llamadas en frío para empresas
  - Referencias de antiguos clientes, sin llamadas

1-b 2-c

## 2. Gramática: O presente do subjuntivo, os verbos regulares: deixe, responda, receba...



O presente do subjuntivo é usado para expresar deseos, recomendações ou necessidades. Normalmente é usado depois de expressões como quiero que ou es importante que.

- Toma-se o verbo na forma yo do presente do indicativo e elimina-se o **-o** final (yo hablo -> habl-).
- Os verbos em -ar terminam em: e, es, e, emos, éis, en.
- Os verbos em -er e -ir terminam em: a, as, a, amos, áis, an.

Verbos em -ar	Verbos em -er	Verbos em -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. (*É importante que o senhor deixe seu número de telefone caso a linha esteja ocupada.*)  
  - dejes
  - deje
  - dejar
  - deja
- Quiero que tú \_\_\_\_\_ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Quero que você responda ao cliente assim que ouvir a caixa postal.*)  
  - respondes
  - respondáis
  - respondas
  - responda

1. deje 2. respondas

### Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

\_\_\_\_\_

(*Que você deixe a sala limpa depois da reunião.*)

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

\_\_\_\_\_

(*Que respondamos ao e-mail do cliente hoje.*)

- Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.
- \_\_\_\_\_

*(Que recebam a confirmação antes de reservar o 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.*

### **Corrija o erro**

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

---

Quero que você receba o contrato e me ligue.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

---

É importante que você me responda hoje por telefone.

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

### 3.Exercícios

#### 1. Associe cada palavra à sua definição.

- a. Dejar un recado      1. Quiero que deje un recado si no contestan, con nombre y teléfono.
- b. La línea ocupada      2. Ocorre 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. Aviso do escritório: gestão de chamadas e devoluções (QR: Áudio)

**Preencha as lacunas:** 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.

*Para melhorar o atendimento a novos clientes, a partir de segunda-feira a equipe de recepção seguirá este protocolo telefônico: se a linha estiver ocupada, a chamada será colocada em espera e será atendida por ordem. Se houver uma chamada perdida, será retornada no prazo máximo de duas horas. Quando a pessoa pedir informações, é importante que o agente se comunique com clareza e confirme o motivo antes de marcar um horário.*

*Se não for possível atender, será usada a secretária eletrônica para pedir que deixem uma mensagem com nome e telefone. Em caso de urgência, será possível desviar a chamada para o celular de plantão. Recomenda-se verificar a caixa postal no início e no fim do expediente e anotar qualquer recado no 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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro 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. Escolha a solução correta

- Es importante que \_\_\_\_\_ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(É importante que atenda a ligação do novo cliente antes que ele vá para outro fornecedor.)*  
 a. atienda      b. atiendo      c. atendía      d. atender
- Quiero que \_\_\_\_\_ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Quero que atenda e lhe diga que, neste exato momento, estou em outra reunião.)*  
 a. descuelgue      b. descuelgas      c. descolgar      d. descuelga
- Le pido que \_\_\_\_\_ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Peço que atendam o telefone, porque há uma chamada em espera há vários minutos.)*  
 a. atienden      b. atiendan      c. atendéis      d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

### 5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

#### 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.*  
*(Bom dia, com quem falo? Estou ligando da Consultoria Llorente; queria falar com Javier Serrano sobre uma proposta.)*

**Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*  
*(Sou o Javier, neste momento estou entrando em uma reunião. Você pode falar mais devagar e resumir em duas frases, por favor?)*

**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.*  
*(Claro: estou ligando para marcar uma reunião esta semana e explicar o plano de trabalho. Se preferir, deixo um recado na caixa postal e você me retorna a ligação.)*

**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.*  
*(Perfeito. Deixe uma mensagem com seu número, por favor. Agora não posso atender e, se eu ficar sem bateria, ligo depois do almoço.)*



**Marta***De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la***(consultora):***espera. Gracias, hasta luego.**(Certo, deixo a mensagem na secretária eletrônica. Fico no aguardo. Obrigada, até logo.)*

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

## 6. Falar: traduzir e responder (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 llama 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. Escrita: E-mail (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



**Escreva uma resposta apropriada:** *¿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.*

---



---



---

**Verbos importantes**

**Atender** (*atender*)

Subjuntivo presente

yo

atienda

tú

atiendas

él/ella/usted

atienda

nosotros/nosotras

atiendamos

vosotros/vosotras

atiendáis

ellos/ellas/ustedes

atiendan

**Descolgar** (*desligar*)

Presente

descuelgo

descuelgas

descuelga

descolgamos

descolgáis

descuelgan