

## 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>(Missed call)</i>            | <b>Atender la llamada</b>          | <i>(Answer the call)</i>                      |
| <b>La llamada en espera</b>         | <i>(Call on hold)</i>           | <b>Descolgar</b>                   | <i>(Pick up (the phone))</i>                  |
| <b>La línea ocupada</b>             | <i>(Busy line)</i>              | <b>Colgar</b>                      | <i>(Hang up)</i>                              |
| <b>El contestador automático</b>    | <i>(Answering machine)</i>      | <b>Poner en espera</b>             | <i>(Put on hold)</i>                          |
| <b>El buzón de voz</b>              | <i>(Voicemail)</i>              | <b>Quedarse en la espera</b>       | <i>(Remain on hold)</i>                       |
| <b>El altavoz</b>                   | <i>(Speakerphone)</i>           | <b>Le paso con mi compañero</b>    | <i>(I'll put you through to my colleague)</i> |
| <b>Dejar un recado</b>              | <i>(Leave a message)</i>        | <b>¿Con quién estoy hablando?</b>  | <i>(Who am I speaking to?)</i>                |
| <b>Dejar un mensaje</b>             | <i>(Leave a message)</i>        | <b>Solo un momento, por favor</b>  | <i>(Just a moment, please)</i>                |
| <b>Marcar un número de teléfono</b> | <i>(Dial a phone number)</i>    | <b>¿Puede hablar más despacio?</b> | <i>(Can you speak more slowly?)</i>           |
| <b>Concertar una cita</b>           | <i>(Arrange an appointment)</i> | <b>Volver a llamar</b>             | <i>(Call back)</i>                            |
| <b>Pasar una llamada</b>            | <i>(Transfer a call)</i>        | <b>Quedarse sin batería</b>        | <i>(Run out of battery)</i>                   |
| <b>Comunicar con alguien</b>        | <i>(Put someone through)</i>    | <b>Quedarse sin saldo</b>          | <i>(Run out of credit)</i>                    |
| <b>Desviar una llamada</b>          | <i>(Forward a call)</i>         |                                    |   |

### 1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (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 calls an agency to speak with José and present a professional proposal. He explains that his team is dedicated to **acquiring clients** with **emails** and **cold calls** for B2B projects. He wants to know if the agency can take on more companies and proposes a meeting to analyze it. They agree to see each other on Monday at nine and Luis will send the details via **WhatsApp** to confirm. He also asks that the details be confirmed as soon as possible.*

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

2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?

- a. Ferias presenciales y eventos de networking    b. Solo publicidad en redes sociales y anuncios  
c. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas    d. Emails y llamadas en frío para empresas

1-d 2-d

## 2. Grammar: The present subjunctive, regular verbs: **deje, responda, reciba...**



The present subjunctive is used to express wishes, recommendations, or needs. It is normally used after expressions such as *quiero que* or *es importante que*.

1. Take the verb in yo in the present indicative and remove the final **-o** (yo hablo -> habl-).
2. Verbs ending in -ar end in: e, es, e, emos, éis, en.
3. Verbs ending in -er and -ir end 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. Es importante que usted \_\_\_\_\_ su número de teléfono por si la línea está ocupada. (*It is important that you leave your phone number in case the line is busy.*)  
a. dejes    b. deje    c. dejar    d. deja
2. Quiero que tú \_\_\_\_\_ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*I want you to respond to the customer as soon as you hear the voicemail.*)  
a. respondes    b. respondáis    c. respondas    d. responde

1. deje 2. respondas

## Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

\_\_\_\_\_

(*That you leave the room clean after the meeting.*)

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

\_\_\_\_\_

(*That we reply to the client's email today.*)

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

*(That you (plural) receive the confirmation before booking the 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.*

**Correct the error**

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

---

I want you to receive the contract and call me.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

---

It's important that you answer me by phone today.

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

### 3. Exercises

#### 1. Match each word with its definition.

- 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. Office notice: call handling and call-backs (QR: Audio)

**Fill in the gaps:** 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.

*To improve service for new clients, starting on Monday the reception team will follow this telephone protocol: if the line is busy, the call will be put on hold and handled in order. If there is a missed call, it will be returned within a maximum of two hours. When someone asks for information, it is important that the agent communicates clearly and confirms the reason before scheduling an appointment.*

*If the call cannot be answered, the answering machine will be used to ask them to leave a message with their name and phone number. In case of urgency, the call can be forwarded to the on-call mobile phone. It is recommended to check voicemail at the beginning and end of the workday and record any messages in the CRM.*

*(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

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.

True False

   

1-V 2-X 3-V

### 4. Choose the correct solution

1. Es importante que \_\_\_\_\_ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(It is important that you answer the new client's call before they go to another provider.)*  
 a. atienda      b. atiendo      c. atendía      d. atender
2. Quiero que \_\_\_\_\_ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(I want you to pick up and tell them that right now I am in another meeting.)*  
 a. descuelgue      b. descuelgas      c. descolgar      d. descuelga
3. Le pido que \_\_\_\_\_ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(I ask that you answer the phone, because there has been a call on hold for several minutes.)*  
 a. atienden      b. atiendan      c. atendéis      d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan

### 5. Roleplay - dialogues (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.

*(Good morning, who am I speaking with? I'm calling you from Llorente Consulting; I wanted to speak with Javier Serrano about a proposal.)*

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

*(This is Javier, I'm going into a meeting right now. Could you speak more slowly and sum it up in two sentences, please?)*

**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.

*(Sure: I'm calling to set up an appointment this week and explain the work plan to you. If you prefer, I'll leave you a message on voicemail and you can call me back.)*

**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. Leave me a message with your number, please. I can't take the call right now and, if I run out of battery, I'll call you after lunch.)*



**Marta**

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

**(consultora):**

*(All right, I'll leave the message on the answering machine. I'll wait to hear back. Thank you, goodbye.)*

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

## 6. Speaking: translate and respond (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 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. Writing: Email (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



**Write an appropriate response:** *¿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.*

---



---



---

**Important verbs**

yo

tú

él/ella/usted

nosotros/nosotras

vosotros/vosotras

ellos/ellas/ustedes

**Atender** (*to attend to*)

Subjuntivo presente

atienda

atiendas

atienda

atiendamos

atiendáis

atiendan

**Descolgar** (*to unhook*)

Presente

descuelgo

descuelgas

descuelga

descolgamos

descolgáis

descuelgan