

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

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text.

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 calls an agency and asks if José is there. He explains that he also runs an agency and that they specialize in getting clients with **emails** and **cold calls**. He says he's been doing this for **two years** and wants to know if they can accept more projects. He suggests **meeting** on Monday at nine and sending the information by *WhatsApp* to confirm.*



1. ¿Por qué llama Luis a la agencia?
 - a. Para pedir un empleo en la agencia
 - b. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - c. Porque quiere cancelar una reunión
 - d. Para reclamar por un servicio
2. ¿En qué se especializa la agencia de Luis?
 - a. En diseño web para tiendas online
 - b. En captar clientes para empresas
 - c. En organizar eventos y ferias
 - d. En traducción de documentos legales

3. ¿Qué métodos menciona Luis para captar clientes?
- a. Redes sociales y anuncios en televisión b. Mensajería por Telegram y videoblogs
c. Reuniones presenciales y carteles d. Emails y llamadas en frío
4. ¿Cómo propone Luis confirmar los detalles de la reunión?
- a. Pidiendo que le llamen por la tarde b. Mandando una carta por correo postal
c. Enviando un contrato por fax d. Enviando su información por WhatsApp

1-b 2-b 3-d 4-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 like *quiero que* or *es importante que*.

1. Take the verb in yo form of the present indicative and remove the final **-o** (yo hablo habl-).
2. Verbs ending in **-ar** take: e, es, e, emos,áis, en.
3. Verbs ending in **-er** and **-ir** take: 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. 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

Rewrite the phrases

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. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Internal notice: call and messaging protocol (office in Spain) (Audio available in app)

Fill in the gaps: 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.

To improve customer service, starting this week the sales team will follow a single call protocol. When you receive a new call, introduce yourself and confirm the company name and the caller's name. If the customer asks to speak to a specific person who is not available, offer an alternative: call back within two hours or schedule a phone appointment. When the line is busy, suggest sending an email or leaving a message in the voicemail. If the conversation requires checking information, you may put the call on hold, but for no longer than one minute.

Please remember that if you use the speakerphone, do so in a quiet place and only when necessary. It's important that the customer feels heard: if something isn't clear, ask them to speak more slowly and repeat the key information. If the call is disconnected due to low battery or lack of coverage, the employee must call back and, if they cannot reach the customer, leave a message on the answering machine with the time and reason for the contact. The goal is for every customer to receive a clear response, even when they cannot be assisted immediately.

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. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

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

True False



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.

4. Read the dialogue and answer the questions

Marta *Buenos días, le llamo de IberData. ¿Con quién tengo el gusto?*
(consultora): *(Good morning, I'm calling from IberData. Who am I speaking with?)*

Sr. Rivera *Hola, soy Javier Rivera. Tenía una llamada perdida suya y cuando he*
(cliente): *intentado devolverla la línea me daba ocupada.*
(Hello, I'm Javier Rivera. I had a missed call from you and when I tried to return it the line was busy.)

Marta *Disculpe, estábamos atendiendo a otro cliente. Un momento, por favor: le voy*
(consultora): *a poner en espera mientras confirmo su expediente.*
(Sorry, we were helping another client. One moment please — I'll put you on hold while I check your file.)

Sr. Rivera *Vale, me quedo en espera.*
(cliente): *(Okay, I'll stay on hold.)*

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?*
(Thank you for waiting, I have it now. To make sure I understand correctly, could you speak more slowly and explain what issue you're having with the bill?)

Sr. Rivera *Claro. El importe del servicio de febrero no me cuadra y necesito una*
(cliente): *explicación detallada.*
(Sure. The charge for the February service doesn't seem right and I need a detailed explanation.)



- 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?*
(All right. If it's convenient, we can schedule a ten-minute phone appointment with my colleague from billing — does 4:30 PM suit you?)
- Sr. Rivera (cliente):** *A las 16:30 me va perfecto. Si no lo coge, por favor deje un mensaje en el buzón de voz.*
(4:30 PM is perfect. If they don't pick up, please leave a message on the voicemail.)

- ¿Por qué Marta pone la llamada en espera y qué información comprueba al volver?
-
- 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



Write an appropriate response: *¿Le parece bien si hablamos mañana a las ... o el jueves a las ...? / Es importante que me confirme el número al que debo llamarle.*

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)

Subjuntivo presente
descuelgue
descuelgues
descuelgue
descuelguemos
descolguéis
descuelguen