



Cómo gestionar llamadas entrantes

02

En esta unidad aprenderás recursos para controlar llamadas telefónicas entrantes.

EMPEZAMOS

- 1 ¿Tienes que hablar habitualmente en español por teléfono en un contexto profesional? ¿Cómo te sientes?
- 2 ¿Cuáles de estas situaciones has vivido tú al teléfono? ¿Cómo reaccionaste?
 1. Se corta la conversación.
 2. Preguntan por una persona que ya no trabaja en la empresa.
 3. Preguntan sobre algo que no tiene relación con tu departamento.
 4. Llama una persona enfadada.
 5. Hablan muy rápido.
- 3 Cuando hablas por teléfono en español, ¿qué tratamiento utilizas, tú o usted? ¿De qué depende?

PUNTO LÉXICO

Vale

La palabra **vale** tiene varios significados y usos:

Expresa el valor de algo, generalmente su precio

- *Hola, ¿cuánto vale el catálogo de la exposición?*
- 43,90 €.

Expresa acuerdo o aprobación

- *Papá, ¿podemos ir a la piscina hoy?*
- *Vale, iremos antes de comer.*

Significa 'basta', 'ya es suficiente'. Cuando se emplea con este sentido, casi siempre se repite la palabra

- *Hijo, te pasas toda la tarde jugando con el ordenador. Nunca estudias. Por eso has tenido que repetir el curso. ¿Cuándo...?*
- *¡Vale, vale, mamá! ¡Ya lo he entendido!*

Además, sirve para decir 'es legal' o 'es válido', por ejemplo, cuando se discuten las reglas de un juego

- *A ver, mi pregunta: ¿Cuál es el capital de Liberia?*
- *Em..., creo que es Monrovia.*
- *¡No vale, has mirado la respuesta antes!*

DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1 Aitor ha terminado sus estudios de Turismo y está trabajando en una agencia de viajes en las Islas Canarias. Escucha y contesta.



01



1. ¿Cuántas llamadas son para Nuria García?
2. ¿En cuántas llamadas consiguen hablar con la persona deseada?
3. ¿Por qué razones en algunas llamadas la persona no se encuentra disponible?

- 2 Escucha de nuevo y anota en cuál de las llamadas alguien...



01

- a. ...devolverá la llamada pronto.
- b. ...llama para tratar una reclamación.
- c. ...volverá a llamar al día siguiente.
- d. ...recibe buenas noticias.

LENGUA ÚTIL

Gestionar llamadas

Preguntar quién llama, con quién quiere hablar y sobre qué tema

- *¿Con quién quería hablar?*
- *¿De parte de quién?*
- *¿Quién llama, por favor?*
- *¿De qué se trata, por favor?*

Comprobar que la persona está disponible

- *Voy a ver si está.*
- *Déjame ver si está.*

Transferir la llamada

- *Un momento, por favor.*
- *Ahora le paso la llamada.*

En España es normal usar el saludo **buenos días** hasta la hora de comer, que suele ser sobre las 14.00 h. Se usa **buenas tardes** desde la hora de comer hasta el atardecer y luego, **buenas noches**. Las tres expresiones se pueden usar también para despedirse. En ese caso, pueden ir después de otra fórmula de despedida:

- **Hasta mañana, buenas tardes.**

FÍJATE

3 Completa el diálogo de la última llamada que recibe Aitor con las siguientes expresiones. Luego compara tus respuestas con la transcripción.

Déjame ver si está. ~ ¿De qué se trata? ~ estará a partir de ~ Gracias por tu llamada ~ ¿me puedes repetir el nombre, por favor? ~ se ha marchado.



- **Aitor:** Buenas tardes. Islas Afortunadas Tours.
- **Jessica:** Hola, soy Jessica Xia de San Francisco Pacific.
- **Aitor:** Perdona,
- **Jessica:** San Francisco Pacific. San Francisco...
- **Aitor:** Ah, no, no, perdona, quería decir tu nombre.
- **Jessica:** Lo siento, no entendí bien. Mi nombre es Jessica Xia.
- **Aitor:** Jessica Cha.
- **Jessica:** Xia, Jessica Xia, con equis.

No poder transferir la llamada

- *Nuria no se puede poner en estos momentos.*
- *No está, se ha marchado.*
- *¿Quiere dejar un mensaje?*

Preguntas para aclarar información

- *¿Le importa repetir el nombre?*
- *¿Qué número quería?*
- *¿Qué le digo entonces?*

Resolver y confirmar

- *Se lo diré.*
- *Te llamará enseguida.*
- *Mañana estará a partir de las nueve y media.*

Terminar la conversación

- *Gracias por su llamada.*
- *Hasta luego.*
- *Buenos días. / Buenas tardes. / Buenas noches.*

- **Aitor:** Gracias.
- **Jessica:** Es para hablar con Nuria.
- **Aitor:** Bien, ¿con Nuria García de Viajes Ejecutivos?
- **Jessica:** Sí, Nuria García.
- **Aitor:**
Un momento, por favor... No, Tenía una reunión.
- **Jessica:** ¿A qué hora va a volver?
- **Aitor:** Ya no vuelve hoy. Si quieres hablar con ella, mañana las nueve y media.
- **Jessica:** Vale. Mañana llamaré.
- **Aitor:**, Jessica.
- **Jessica:** Buenas noches.

HABLAMOS

1 Con tu profesor, representa las siguientes situaciones telefónicas. Intenta usar las expresiones que han aparecido en la unidad.

1. Alguien llama a tu empresa para hablar con tu compañero, que está reunido ahora mismo.
2. Alguien llama a tu empresa para hablar con tu compañero. Está disponible pero antes de pasar la llamada preguntas quién es.
3. El novio de tu compañera de piso llama pero ella te ha dicho que no quiere hablar con él.
4. Alguien llama a tu casa desde otro continente. Habla rápidamente y no entiendes su nombre. No sabes con quién quiere hablar o sobre qué.
5. Alguien llama a tu casa preguntando por alguien que ya no vive allí.

RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:

- 1
- 2
- 3

Tres expresiones útiles de la unidad:

- 1
- 2
- 3

Cosas que recordar:

.....

.....

.....

.....

.....



LLAMANDO

Cómo confirmar información por teléfono

05

En esta unidad vas a aprender recursos para confirmar una información por teléfono y también para asegurarte de que te han entendido.

EMPEZAMOS

- 1 ¿Qué problemas crees que tiene la recepcionista de esta empresa? Coméntalo con tu profesor.



PUNTO LÉXICO

Ir

El verbo *ir* expresa, normalmente, el movimiento de un lugar hacia otro lugar.

- *Voy al supermercado, necesito leche para el desayuno.*

Sin embargo, en el español informal, se usa también con otros significados:

Junto a un adverbio (bien, mal, etc.) se utiliza para expresar la idoneidad de algo

- *No me va bien quedar a las seis, tengo que trabajar.*
- *La chaqueta me va perfecta.*

O para valorar una actividad

- *Los exámenes me han ido muy bien.*

Coloquialmente, se usa para expresar gustos o preferencias

- *La música electrónica no me va nada.*

DESCUBRIMOS EXPRESIONES

1



Vas a escuchar cuatro conversaciones telefónicas breves. Marca si en cada caso las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

		V	F
1.	El chico no oye bien a la otra persona.		
2.	La persona que llama quiere confirmar una información.		
3.	La persona que llama se ha equivocado.		
4.	El recepcionista no quiere hablar con la chica.		

2



Vuelve a escuchar las conversaciones anteriores y completa las frases con las expresiones usadas para confirmar una información o solventar un problema.

- *Chico:* Perdón, no le oigo muy bien, ¿..... dónde he llamado?
- *Marta Casado:* una cita con el señor Ruiz.
- *Recepcionista:* Creo que, en esta oficina no trabaja ninguna Berta.
- *Recepcionista:* Sí,, ahora la atiendo...

LENGUA ÚTIL

Expresar que no se entiende bien

- *La conexión no es muy buena.*
- *Es que hay mucho ruido de fondo aquí.*
- *No se oye muy bien.*
- *Es un nombre un poco complicado / un poco largo.*

Confirmar una información

Quería confirmar + sustantivo

- *Quería confirmar la reserva de un vuelo a Roma.*

Quería saber si + verbo en presente de indicativo

- *Quería saber si hay entradas para la ópera esta noche.*

En España la gente suele responder al teléfono diciendo **¿diga?** o **¿sí?**, a diferencia de otros países en los que lo más común es decir **hola** o el nombre propio.

FÍJATE

3 Observa los siguientes diálogos. En ambos se utiliza un lenguaje inadecuado para la situación. ¿Podrías corregir las expresiones en negrita?

- **¿Qué tal?**, Hotel Aragón.
 - Buenos días, ¿podría hablar con la habitación 313?
 - **¿Qué número?**
 - 313, es donde se aloja mi hermano.
 - **Espera un momento.**
 - Gracias, señorita.
 - **Ahora no hay nadie, ¡le digo algo!**
 - Quería confirmar su fecha de regreso, ¿usted me puede decir algo?
 - **No tengo ni idea.**
 - Dígame que, por favor, me llame al 607948458.
 - **No oigo nada, habla más alto.**
 - Sí. Que me llame al 607948458.
 - **Vale, hasta luego.**
 - Buenos días.



- **iHola Santi!**
 - Buenos días **señorita** Julia, ¿qué tal?
 - **Bien**, llamaba para saber si vas a ir a la cena de empresa.
 - No lo sé... Es el sábado, ¿me equivoco?
 - **Sí**, el sábado a las nueve.
 - **Usted irá**, ¿verdad?
 - **Pues claro**, yo no me la perdería por nada del mundo.
 - **En ese caso asistiré.**
 - **¡Qué bien!** ¿Quedamos antes para tomar algo?
 - Me parece bien. No **le molesta** que invite a mi compañero de piso, ¿no?
 - **¡Claro que no!** Nos vemos a las ocho en la puerta de la empresa.
 - **Muy bien. Gracias por su llamada.**

4 Comenta tus respuestas con tu profesor.

HABLAMOS

1 Desarrolla las siguientes situaciones con tu profesor. En cada una de ellas deberás pedir aclaraciones.

- La persona que llama quiere quedar contigo, pero no sabes si te ha dicho a las seis o a las siete.
- Quieres confirmar la reserva de una habitación de hotel.
- Llamas, pero te has equivocado de número.
- No sabes quién es la persona que llama.
- No has entendido algo que te han dicho y pides una aclaración.

RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:

-
-
-

Tres expresiones útiles de la unidad:

-
-
-

Cosas que recordar:

.....

.....

.....

.....

.....

Confirmar que hemos entendido algo

- *Quiere ver al director, ¿me equivoco?*
- *No hay nadie en el taller, ¿estoy en lo cierto?*
- *Hemos quedado a las seis, ¿no?*
- *Volverá mañana al trabajo, ¿(no) es así?*
- *¿Tienes el mismo número de teléfono, verdad?*

Confirmar que la otra persona nos ha entendido

- *Tienes que rellenar el formulario, ¿sí?*
- *Llama a partir de las tres, ¿vale?*



Cómo recibir y dejar mensajes

06

En esta unidad aprenderás recursos para dejar un mensaje a una persona que no puede ponerse al teléfono.



EMPEZAMOS

- 1 Aquí tienes algunas razones por las que alguien no puede contestar al teléfono. Completa las frases con una de las preposiciones.

a ~ en (x2) ~ de (x3) ~ por

1. Ha salido comer.
2. Está una reunión.
3. Está baja médica.
4. Está vacaciones.
5. Está hablando la otra línea.
6. Está viaje.
7. No se encuentra su mesa.

- 2 ¿Qué haces si llamas y te encuentras ante una de las situaciones anteriores?

PUNTO LÉXICO

Por

La preposición **por** aparece en muchas estructuras y expresiones como **por la tarde** y **por supuesto**.

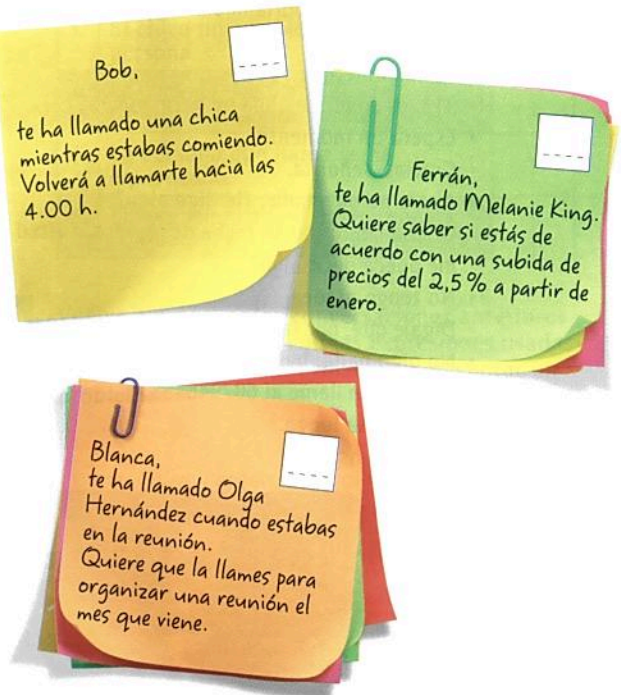
- 1 ¿Cuáles de las siguientes expresiones con **por** conoces ya?

por favor ~ por amor de dios ~ por si acaso ~ por si las moscas ~ por los pelos ~ hablar por hablar ~ dos por dos son cuatro ~ hazlo por mí ~ por mi parte ~ por hacer ~ (enviar) por correo / por avión ~ tanto por ciento ~ (hacer algo) por dinero ~ (precio) por persona ~ por la mañana

- 2 Decide cuáles te interesa aprender y practicar ahora.

DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1 Vas a escuchar tres conversaciones telefónicas breves en las que las personas que llaman no consiguen hablar con las personas que quieren y les dejan mensajes. ¿A qué conversación corresponde cada mensaje?



LENGUA ÚTIL

Algunos usos del subjuntivo

Con verbos como aconsejar, decir, desear, necesitar, pedir, querer o prohibir (y otros), que expresan deseo, mandato, consejo, permiso, prohibición, voluntad, etc.

- *Esperamos que volváis el próximo año.*
- *Te aconsejo que vuelvas a llamar más tarde.*

En estilo indirecto, cuando se reproduce una petición, un mandato, un deseo, etc.

- *Te ha llamado tu hijo, dice que le recojas a las siete.*

Con verbos como gustar, preferir, encantar y sentir, que expresan emociones y sentimientos

- *A mi jefe le gusta que le escriba los recados en la pizarra de su despacho.*
- *Siento que tengas que volver a hacer el informe.*

Se puede decir **dejar un mensaje** o **dejar un recado**, pero un recado también puede ser algo que la persona tiene que hacer (un trámite, unas compras, recoger o devolver algo...).

• **Tengo que hacer unos recados por el barrio.**

FÍJATE

2 Ahora escucha de nuevo y completa las frases con las expresiones usadas para recibir y dejar mensajes.



1. (...)
 - **Recepcionista:** (...) ¿Quiere un mensaje?
 - **María:** Bueno, sí. ¿Le , por favor?

2. (...)
 - **Recepcionista:** ¿De , por favor?
 - (...)
 - **Melanie King:** ¿Le un mensaje de mi parte, por favor?

3. (...)
 - **Recepcionista:** (...) Sí, ha salido a comer. ¿..... un recado?
 - **Marga:** No, no hace falta. dentro de una hora.

ESCRIBIMOS

1 Tu compañero de oficina ha tenido que irse a casa porque no se encontraba bien. Tú has tomado nota de estos mensajes para él. Escríbele un email para ponerle al día.

- Emilio Marín: ¿comida la próxima semana?
- Departamento técnico: limpieza y revisión de ordenadores, ¿cuándo?
- Laura: invitarte a la inauguración de la nueva sede.
- Sr. Ferrero: ienviar gráficos para la presentación del viernes!!

Con expresiones como **me parece bien / mal** que, es lógico que, es necesario que, es normal que, está bien que, etc. **para hacer valoraciones o juicios de valor**

• **Es necesario que hables con Maite de la reunión del martes.**

Recuerda que cuando expresamos deseos, objetivos o sentimientos:

Usamos el infinitivo cuando el sujeto del verbo principal es igual que el del verbo subordinado.

• **Quiero (yo) hablar (yo) con el responsable de facturación.**

Usamos el subjuntivo cuando el sujeto del verbo principal es diferente al del verbo subordinado.

• **Quiero (yo) que hables (tú) con el responsable de facturación.**

Se lo diré hace referencia a una información que se va a dar a alguien.

• **¿Le puede decir a Eva que la reunión es a las ocho?**

◦ **Sí, se lo diré.**

El pronombre **se** sustituye a **ella** (en este caso a **Eva**) mientras que **lo** hace referencia a la información (**que la reunión es a las ocho**).

FÍJATE

HABLAMOS

1 ¿Alguna vez te has olvidado de darle un mensaje a alguien? ¿Qué pasó?

2 Con tu profesor, representa las dos situaciones telefónicas siguientes. En cada una de ellas tienes que dejar un mensaje. Intenta utilizar las expresiones que has aprendido en esta unidad.

Mensaje para:	Elena Luna
Hora:	09.25 h
Ha llamado:	Yolanda Suárez
Empresa:	Sanoflor Pharma
Mensaje:	Problema con la entrega de los componentes. Quiere que tú le llames.
Tel.:	96 889 95 50

Mensaje para:	Inés Oliva
Hora:	15.50 h
Ha llamado:	Odilon Redón
Empresa:	Museo Fabre, Montpellier
Mensaje:	Consulta sobre la factura. Quiere que le envíes una copia.
Tel.:	33 8372 7624 ext. 12

3 Prepara un diálogo con una situación de tu vida profesional o personal parecida a las situaciones anteriores. Desarrolla el diálogo por teléfono con tu profesor.

RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:

- 1
- 2
- 3

Tres expresiones útiles de la unidad:

- 1
- 2
- 3

Cosas que recordar:

.....

.....

.....

.....

.....



01-06

PRACTICAMOS

1 Pon las frases en orden para reconstruir el diálogo telefónico.



06

1. Ana Moreno, de Pharmabarna.
2. Bueno, ¿sabe a qué hora la puedo localizar?
3. Buenos días, con Teresa Yoldi, por favor.
4. Gracias, Ana. Buenos días.
5. No sé exactamente. ¿Quieres dejar un mensaje?
6. Se lo diré. ¿Tu nombre, por favor?
7. CDM, buenos días.
8. Sí, que tenemos que modificar el PowerPoint para mañana.
9. Gracias.
10. Ahora te paso con ella... un momento... Perdón, Teresa no está ahora mismo.

2 Completa el diálogo telefónico con las frases del recuadro.



02

Voy a ver si está... ¡Tasha! ¡Tasha!
Vale, llamaré un poco más tarde, gracias.
¿De parte de quién?
Lo siento, no se puede poner. Está en la ducha.
Hola, ¿me pasas con Natasha, por favor?

- ¿Hola?
-
-
- Ah, me llamo Stephen.
-
- (...)
- Hola, ¿Natasha?
-
-
- Vale, hasta luego.

3 Completa los diálogos telefónicos. En cada hueco falta una sola palabra.



03

1.
 - ¿Cuál es su apellido, por favor?
 - Es Locham.
 - Disculpe, ¿le repetirlo?
 - Locham.
 - Em... ¿Me lo puede?
 - Claro, es ele, o, ce, hache, a, eme.
2.
 - ¿Y su apellido, por favor?
 - Es Valdés, Valdés ese, no con zeta.
 - Bien, ¿y su nombre?
 - Helena.
 - Perdón, ¿Se sin hache o con hache?
3.
 - ¿Me puede dar el apellido también?
 - Es Llorente.
 - Bueno, señora Lorente...
 - No, es Llorente, con dos eles, no una.
 - ¿Con dos eles?
 - es.

4 En este diálogo entre dos personas que se han conocido por Internet faltan las vocales.



04

- Hloa, David.
- Ay, Hloa Patricia.
- Mira, estaba pensando, ¿tu n lgn pln p r stu rdo?
- Pues, no.
- Entuncs, ¿qu r q d r?
- Su cl r q s. Tu, ¿a q h r p d s?
- A l s n v.
- Vulo. ¿Dunde q d m s?
- En l plz d l Ayutm nt, esquina Crr s.
- Buno. Hst l s n v, nt nc s.
- Prf ct. Un c s, ¿me r co no ce r ás?
- Buno, he visto tus fotos en tu perfil, ¿no?
- Clr, cl r. Pero de todas formas llevaré un vestido azul.
- Vulo, v l.

5 En este diálogo faltan algunas palabras. ¿Dónde las pondrías?

05
06

a ~ con ~ de ~ le (x2) ~ lo ~
me ~ por ~ si ~ su ~ tu ~ un

- Pharmabarna, buenas tardes.
- Buenos días, Ana Moreno, favor.
- ¿De parte quién, por favor?
- Teresa Yoldi, de CDM. Estoy devolviendo llamada.
- Momento... Ana no contesta.
- Pues, ¿sabes a qué hora estará?
- No lo sé, siento. Le puedes dejar un recado quieres.
- Em... volveré llamar más tarde. No, mejor ¿dices que llame, por favor?
- Muy bien, gracias por llamada.
- Vale, hasta luego.

LENGUA ÚTIL

1 Completa las frases con una de las cuatro opciones.

04

1. Si te parece, nos vemos del cine a las 20.15 h.
a. fuera b. en c. entre d. están
2. Sitges está cerca de Barcelona, unos treinta y cinco kilómetros de distancia.
a. donde b. en c. entre d. a
3. No sé, pero creo que llegaré las 17.00 h y las 17.30 h.
a. de b. en c. entre d. a
4. toda la reunión solo habló el director.
a. durante b. antes c. después d. entre
5. Te esperaré el bar de siempre, ¿vale?
a. donde b. entre c. en d. dentro

2 Tacha la versión incorrecta.

06

1. Necesito que me *dices* / *digas* la verdad.
2. Queremos que te *sientes* / *sientas* como en familia aquí.
3. Todos deseamos que *tengas* / *tenes* un feliz futuro.
4. Me gusta que me *digas* / *dices* las cosas directamente.
5. No quiero que te lo *tomes* / *tomas* mal, pero tengo que decirte algo muy importante.

PUNTO LÉXICO

1 Subraya la versión correcta.

01
02
06

1. Buenos días, sí, ¿podría pasarme *con* / *en* el departamento de finanzas, por favor?
2. Date prisa, antes de volver a la oficina quiero pasar un momento *con* / *por* casa.
3. ¡Pero has hecho trampa, tío! ¡Esto *no vale* / *te vale*!
4. He comprado un frigorífico. *Vale* / *Vale por* 600 € pero lo compré por 450 €.
5. ¿Compra una docena de cervezas extras, *por si acaso* / *por sea caso*.
6. Hemos entregado el trabajo en grupo esta mañana *por pelos* / *por los pelos*.
7. Pasen por aquí *por orden* / *por el orden* alfabético, por favor.
8. Asegúrate de tener en plan B, *por las moscas* / *por si las moscas*.

2 Clasifica estas frases según el significado del verbo quedar / quedarse.

04

1. ¿En qué quedamos, amigos? ¿Lo vamos a hacer o no?
2. Cuando tus amigos se marchen, quédate, por favor. Quiero hablar contigo.
3. Pero, ¿qué dices ahora? Hemos quedado en ir este año a Irlanda, ¿no?
4. El Inter de Milán pretendía ficharle, pero al final se quedó en Valencia.
5. ¡Has quedado muy bien, cariño! Mis padres piensan que eres perfecto para mí.
6. Perdón, el Hostal Chungachunga, ¿dónde queda?
7. He quedado con Jordi esta tarde para ver el partido. ¿Te animas?

Permanecer en un lugar	Localizar un lugar	Dar buena impresión	Organizar un encuentro	Acordar algo
.....

3 Relaciona el ejemplo con el uso correspondiente del verbo ir.

05

- | | | |
|-------------------------------------------------------|---|--------------------------------|
| He tenido la entrevista hoy; creo que me ha ido bien. | • | Expresar la idoneidad de algo |
| La comida tailandesa no le va mucho a mi novio. | • | Expresar gustos o preferencias |
| Lo siento, la señora Fandos se ha ido a casa. | • | Valorar una actividad |
| Me va muy bien el jueves a las ocho, ¿y a ti? | • | Moverse hacia otro lugar |