



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:

.....

.....

.....

.....

.....

Cómo cambiar los planes

08

En esta unidad aprenderás recursos para cambiar lo que se ha planificado.

EMAIL

EMPEZAMOS

- 1 ¿En tu sector profesional o en tu empresa es fácil o difícil cambiar algo que se ha planificado? ¿De qué depende?
- 2 ¿Cómo te sientes cuando un cliente te pide cambios?

PUNTO LÉXICO

Cambiar

Estas son algunas de las palabras con las que se suele combinar el verbo **cambiar**.

cambiar de idea / de opinión ~ cambiar de actitud ~ cambiarse de ropa ~ cambiar el tiempo (atmosférico) ~ cambiar la hora ~ cambiar de marcha (en el coche)

También hay dos locuciones en las que aparece la palabra **cambio**: **a cambio de**, **en cambio**.

- *Me enseña francés a cambio de ir a buscar a sus hijos a la escuela.*
- *Óscar es muy organizado. En cambio Gerardo, su compañero de trabajo, siempre está cambiando de planes.*

El sustantivo **cambio** también tiene varios significados:

el cambio climático ~ el cambio de divisas ~ el cambio (monedas sueltas después de pagar en efectivo)

LENGUA ÚTIL

Expresar obligación

Tener que + infinitivo

- *Tenemos que añadir dos lugares más.*
- *Van a tener que ver las cosas muy deprisa.*

Hay que + infinitivo

- *Hay que cambiarlo todo.*
- *No sabemos nada, hay que esperar a que confirmen el número definitivo de viajeros.*

Verse obligado a + infinitivo

- *Nos vemos obligados a deshacer lo planificado.*
- *Me veo obligado a cancelar la reserva.*

DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1 Lee esta secuencia de emails sobre un grupo de turistas que van a viajar a España. Numéralos en el orden que creas que se han enviado.



De: Vicente
Asunto: RE: Grupo italiano del 19 al 25

Hola, Maribel:
¿Hay que cambiarlo todo? Sabes que esto va a ser muy complicado ¿no?, sobre todo por el tema de alojamiento en Segovia y Toledo, y especialmente para estas fechas. Me va a resultar difícil decir a estas alturas a los hoteles "Lo siento, pero nos vemos obligados a deshacer lo planificado". Bueno, haré lo que pueda. Pero, ¡jojo!, los viajeros de este grupo deben tener en cuenta las distancias entre las ciudades.
Abrazos,
Vicente

De: Maribel
Asunto: RE: Grupo italiano del 19 al 25

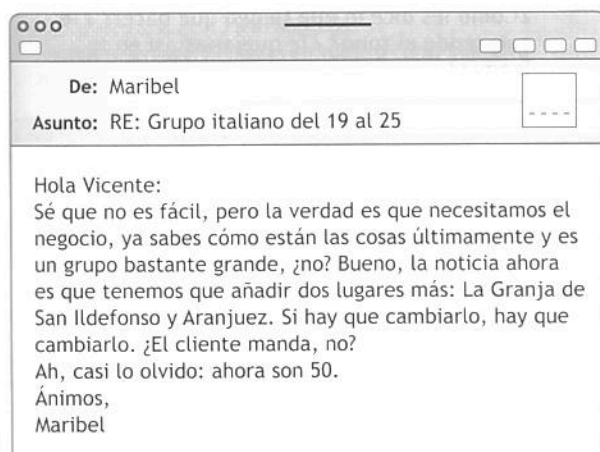
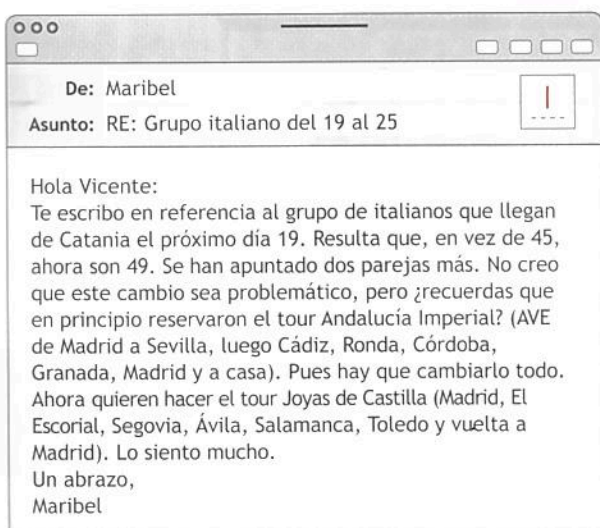
Vicente:
Me vas a matar... Debo pedirte disculpas porque hay otro cambio a la vista. Desde Sicilia ahora me dicen que algunos del grupo prefieren simplemente irse de compras por Madrid y Barcelona, con alguna excursión diurna opcional (Segovia, Montserrat, etc.). Todavía no saben. ¿Cómo lo ves?
Otra noticia: vuelven a ser 45.
Maribel

De: Vicente
Asunto: RE: Grupo italiano del 19 al 25

Maribel:
No me lo creo, ¡van a pasar todo el santo día en el autocar! ¿Piensan que las ciudades son paradas del metro de Madrid? Van a tener que ver las cosas muy deprisa. En fin, si ellos lo quieren así... Pero no quiero escuchar "hay otro cambio a la vista", ¿vale? Por cierto, el tema "hotel" está mal en Segovia –30 están en lista de espera–, y está supermal en Toledo, van a tener que dormir posiblemente en Aranjuez, (¡o en el autocar!).
Vicente

HABLAMOS

- 1 Eres Vicente. Mira la lista de cosas por hacer de hoy. Te tienes que marchar urgentemente y hablas con tu compañero Luis sobre lo que todavía hay que hacer.



- 2 Encuentra en los emails otras expresiones que signifiquen lo mismo.

1. No tenemos otra opción:

.....

2. Va a ser complicado para mí:

.....

3. Lo siento (formal):

.....

4. Va a haber un cambio:

.....

5. Ahora la situación es:

.....

6. ¿Cuál es tu opinión?:

.....

7. Intentaré:

.....

8. Es increíble:

.....

9. Cambiar lo que hemos organizado:

.....

- 3 Vuelve a leer los emails y subraya las frases con deber. ¿Qué tipo de palabras aparecen después de este verbo?

- Llamar a los cinco hoteles de Andalucía para cancelar: Sevilla, Cádiz, Ronda, Córdoba, Granada
- Llamar a los autocares de Andalucía para cancelar
- anular si se puede los billetes de AVE Madrid- Sevilla

- Llamar a los cuatro hoteles de Castilla para reservar: Ávila, Segovia (¿?), Salamanca, Toledo (¿?)
- Comprobar disponibilidad de autocar para Castilla
- Comprobar disponibilidad de alojamiento en BCN

- 2 Eres Maribel. Decides hablar con Vicente por Skype para anunciarle nuevos cambios, Vicente estará disponible solamente tres minutos.

ESCRIBIMOS

- 1 Escribe la última respuesta de Vicente a Maribel en la secuencia de emails.

- 2 Una compañera va a cumplir treinta años trabajando en tu empresa. Habéis organizado una fiesta sorpresa para el próximo viernes, en la que estarán los cuarenta trabajadores de la empresa y ocho extrabajadores. Tenéis el servicio de catering contratado, el espacio reservado y el regalo comprado, pero acaban de darte la noticia de que su marido está gravemente enfermo. ¿Qué haces? Toma una decisión y escribe los emails correspondientes.

RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:

1

2

3

Tres expresiones útiles de la unidad:

1

2

3

Cosas que recordar:

.....

.....

.....

.....

.....



Cómo poner a alguien al día

22

En esta unidad aprenderás recursos para hablar de las tareas que ya se han hecho y de las que están todavía por hacer.

DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1** La editorial de las guías turísticas *Vuelta al mundo* va a sacar una nueva edición de su guía sobre Argentina. Carla, la redactora, acaba de volver de Buenos Aires y está hablando con Diego, su editor, sobre lo que hay que actualizar. Escucha la conversación y marca qué secciones de la guía ya están terminadas (✓) y cuáles todavía no están completas (x).



Orígenes	
Rutas	
De compras	
Dónde comer	
Mapas	

EMPEZAMOS

- 1** ¿En qué países extranjeros has estado? ¿Cuáles te gustaría visitar?



- 2** ¿Conoces Buenos Aires? ¿Qué es lo que te gusta ver cuando visitas una nueva ciudad?

LENGUA UTIL

Cosas hechas y cosas por hacer

Muchas veces, cuando hablamos de cosas que ya hemos hecho o que nos quedan por hacer usamos las expresiones **ya** y **todavía no**. Ambas expresiones aparecen delante del verbo y casi siempre el tiempo empleado es el pretérito perfecto.

Ya

Queremos expresar que una acción se ha realizado.

- *Ya hemos visto esta película.*
- *Alberto ya ha llegado a Madrid, me acaba de llamar.*

Todavía no / Aún no

Con **todavía no** o **aún no** expresamos que algo no se ha hecho pero que se tiene la intención de hacerlo.

- *Todavía no he comido, ¿tú tampoco?, pues ¿comemos juntas?*
- *Aún no he visitado Marruecos, pero tengo muchas ganas, a ver si junto unas buenas vacaciones y un poco de dinero y voy para allá.*

- 2** Vuelve a escuchar la audición y di si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.



		V	F
1.	Diego va a ver el nuevo material de Carla por primera vez.		
2.	La ciudad ha cambiado muchísimo en los últimos años.		
3.	Carla se encarga de hacer los nuevos mapas.		
4.	Han abierto comercios muy interesantes en los últimos años.		
5.	En la sección Dónde comer hay que hacer pocos cambios.		
6.	Carla tiene que volver a Buenos Aires para redactar la sección Dónde comer .		

También podemos expresar el estado de las cosas con perífrasis:

Acabar de + infinitivo: para expresar que la acción se ha realizado inmediatamente antes.

- *Acabo de enviarte el informe ahora mismo, ¿te ha llegado?*

Empezar a + infinitivo: para expresar el inicio de una acción o de una actividad.

- *He empezado a escribir el artículo sobre la gastronomía peruana.*

- 1** Observa la transcripción del diálogo de esta unidad y busca ejemplos en los que aparecen **ya**, **todavía no** y **aún no**.

Es incorrecto utilizar el verbo **ser** con adverbios: **ser bien** o **ser mal**. Con **bien** y **mal** se utiliza el verbo **estar**.

- *Mi madre estaba un poco enferma, pero ya es bien.*
- *Mi madre estaba un poco enferma, pero ya está bien.*
- *Este texto es mal; hay muchos errores.*
- *Este texto está mal, hay muchos errores.*

FÍJATE

- 3** Fíjate en las expresiones en negrita. Clasifícalas según indiquen si la acción está terminada o no.
- ¿Está **terminado** el informe?
 - Aún hay que **darle un repaso**. Algunas cosas no me gustan.
 - ¿Está **hecha** la cena?
 - **Falta un poco**, acabo de poner el pescado en el horno.
 - ¿Está **listo** el paquete para la oficina de Bruselas?
 - Sí, está listo, pero está **pendiente de enviar**.
 - ¿Has **terminado** todos los deberes?
 - Casi todos, pero aún tengo una redacción por hacer.

- 4** Busca en la transcripción del diálogo más expresiones para referirse a acciones realizadas y no realizadas.

PUNTO LÉXICO

Usos de ser y estar con los adjetivos bueno / malo y los adverbios bien / mal

Estar bien: referido a una persona, quiere decir que la persona se encuentra en buen estado o a gusto; si se refiere a una cosa o acción quiere decir que es correcto.

- *El ejercicio que has hecho está muy bien, no hay errores.*

Estar bueno/-a: referido a una persona, significa que esta no está enferma o que es físicamente atractiva (coloquial). Referido a una comida, significa que tiene buen sabor.

- *El pescado está muy bueno, ¿cómo lo has preparado?*

Estar mal: si se refiere a una persona, significa que esta no se encuentra bien física o anímicamente. Si hablamos de una cosa o una acción, significa que es incorrecta.

- *Eva está mal, cada día la veo más triste.*

Estar malo/-a: estar enfermo o tener algo mal sabor.

- *Néstor está malo, por eso hoy no ha venido a la escuela.*

Ser bueno/-a: ser buena persona o ser algo de buena calidad.

- *Ese restaurante es muy bueno, lo recomiendan en muchas guías.*

Ser malo/-a: ser mala persona o ser de mala calidad.

- *Mi jefe es muy malo, siempre hace llorar a su secretaria.*

HABLAMOS

- 1** ¿Qué cosas has hecho ya en tu vida?

tener un huerto inventar un producto nuevo
viajar alrededor del mundo escribir un libro
tener hijos
aprender otra lengua tomarte un año sabático
estudiar una carrera crear tu propia empresa
hacer un viaje en bici

- 2** ¿Qué otras cosas te gustaría hacer? Elabora una breve lista y explícale a tu profesor cuándo piensas hacerlas.

- 3** ¿Estás realizando ahora mismo algún proyecto profesional o académico? Haz una lista con las diferentes tareas que lo componen. ¿Qué has hecho ya? ¿Qué no has hecho todavía? Explícaselo a tu profesor.

ESCRIBIMOS

- 1** Tu departamento está trabajando en un importante proyecto. Escríbele un email a tu jefe para ponerle al día.
- 2** Estás preparando una fiesta de despedida de un compañero de tu empresa que se jubila. Escribe un email a otro compañero explicando qué has hecho ya y qué te queda por hacer.

RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:	Tres expresiones útiles de la unidad:
1	1
2	2
3	3
Cosas que recordar:	
.....	
.....	
.....	
.....	