

UNA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA

En algunas ocasiones, si no podemos estar presentes en las negociaciones, o se trata de un asunto de menor importancia, entramos en contacto telefónico con el socio. Hoy en día, obtener la comunicación telefónica con cualquier lugar del mundo es tan fácil que esos contactos forman una parte esencial de todo el proceso de las negociaciones. Por eso, y para no perder tiempo inútilmente, hace falta dominar bien y ágilmente las técnicas y las fórmulas usadas en las llamadas en el país correspondiente.

Hay que saber:

- identificarse
- saludar
- solicitar la comunicación con una persona o departamento
- atender al que llama
- dejar un mensaje
- disculparse
- dar las gracias
- despedirse

4 http://economia.elpais.com/economia/2014/06/05/actualidad/1401989344_243833.html

5 <http://www.elfinanciero.com.mx/archivo/mujeres-directivas-en-solo-de-empresas-1.html>

6 Llamazares García-Lomas, O.: *Aspectos clave en la negociación internacional*. 2. vyd. Madrid: ICEX, 2011, pág. 14.



En el apartado de las *Frases frecuentes – Conversaciones telefónicas* les indicaremos las prácticas más usadas en España. Queremos adelantar que primero se identifica la empresa (o la persona) que recibe la llamada y, a continuación, la persona que llama. Es obvio que antes de la conversación telefónica ya debemos tener preparados todos los datos y argumentos que vamos a necesitar.

1

FRASES FRECUENTES

▪ Saludos de bienvenida

Formales

Buenos días, señor Moratín. ¿Cómo está usted? Bienvenido a Praga.

Dobrý den, pane Moratíne. Jak se máte? Budte vítán v Praze.

Buenas tardes, señora Vázquez. ¿Cómo se encuentra? Sea usted bienvenida a nuestra empresa.

Dobrý den, paní Váquezová. Jak se máte? Budte vítána v našem podniku.

Informales

¡Hola, buenos días, amigos! ¿Cómo van las cosas?

Zdravím, přátelé! Jak se vede?

¡Hola, José Antonio! ¿Qué tal?

Nazdar, José Antonio! Jak se vede?

¡Hola, amigo! ¿Cómo te va?

Nazdar, příteli! Jak se vede?

■ Presentaciones y respuestas a estas

Primero, quiero presentarles a los miembros de nuestra delegación. – Encantados de conocerlos.

Nejprve vám chci představit členy naší delegace. – Těší nás, že vás poznáváme.

Quisiera presentarle al señor Ramos, director de nuestro departamento de ventas. – Encantado/a.

Chtěl bych vám představit pana Ramose, vedoucího našeho oddělení odbytu. – Těší mě.

Permítame que le/s presente a la señorita Grimaldi que ya conocen de nuestra correspondencia. – Es un placer conocerla, señorita Grimaldi.

Dovolte, abych vám představil slečnu Grimaldiovou, kterou už znáte z naší korespondence. – Těší mě/nás, že vás poznávám/e, slečno Grimaldiová.

Le/s presento a la señora Aguirre, nuestra subdirectora. – Mucho gusto en conocerla.

Představuji vám paní Aguirre, naši zástupkyni ředitele. – Velice mě/nás těší, že vás poznávám/e.

■ Saludos de despedida

¡Buen viaje y hasta pronto!

Šťastnou cestu a brzy na shledanou!

¡Adiós! Quedaremos en contacto.

Na shledanou. Zůstaneme v kontaktu.

¡Que lo pase bien aquí y hasta mañana!

Ať se vám tady líbí a na shledanou zítra.

Les avisaremos pronto. Que tenga un buen viaje y hasta luego. Saludos a su directora.

Dáme vám brzy vědět. Šťastnou cestu a na shledanou. Vyřídte pozdrav vaší ředitelce.

■ Agradecimientos

Muchas gracias por la invitación.

Děkuji vám srdečně za pozvání.

Es muy amable de su parte.

To je od vás velmi milé.

Le quedo muy agradecido.

Jsem vám velice zavázán/a.

Le agradezco su hospitalidad.

Velice vám děkuji za milé přijetí.

No sabe cuánto se lo agradezco.

Ani nevíte, jak jsem vám za to vděčný/á.

■ Conversaciones telefónicas

Saludos

Telefónica, buenos días. ¿En qué puedo ayudarle?

Telefónica, dobrý den. Co pro vás mohu udělat?

Cecomex, buenas tardes. Le habla Silvia.
¿Puedo ayudarle en algo?

Cecomex, dobrý den. Mé jméno je
Silvie. Mohu vám s něčím pomoci?

Retevisión, buenas tardes. ¿En qué puedo
servirle?

Retevisión, dobrý den. Co pro vás
mohu udělat?

Identificación y solicitud de comunicación

Soy Alejandro Sanz. ¿Me pone con el
señor Padilla del departamento de personal?

Tady Alejandro Sanz. Můžete mě
spojit s panem Padillou z osobního oddělení?

Soy Pavel Ludvík de la Embajada de la
República Checa. ¿Sería tan amable de
ponerme con el señor Reyerer?

Tady je Pavel Ludvík
z Velvyslanectví České republiky.
Byl/a byste tak laskav/á a spojil/a mě
s panem Reyererem?

Soy Alberto Málek. ¿Se acuerda de mí?
Nos conocimos en la Feria de Brno.

Tady Albert Málek. Vzpomínáte
si na mě? Seznámili jsme se na Brněnském
veletrhu.

Querría hablar con la señora Huerta.

Chtěl/a bych mluvit s paní Huertovou.

¿Podría pasarme con expediciones?

Mohl/a byste mě spojit s expedicí?

Respuesta a la solicitud de comunicación

Un momento, por favor. ¿De parte de quién?

Moment, prosím. Kdo volá?

Le pongo enseguida.

Hned vás spojím.

Enseguida le paso con la señora Huerta.

Hned vám dám paní Huertovou.

Lo siento, pero en este momento
no está en su despacho.

Lituji, ale momentálně není ve své
kanceláři.

Lo lamento, en este momento está reunido.

Lituji, ale právě má schůzi.

Desgraciadamente, el señor Padilla no
está/ha salido.

Bohužel, pan Padilla tady není/
odešel.

En este momento está comunicando.
¿Puede llamar dentro de diez minutos?

Právě mluví. Můžete zavolat za
deset minut?

Su número no contesta. ¿Podría llamar más
tarde?

Nikdo to u něj nebere. Mohl byste
zavolat později?

No se retire, voy a intentar localizarlo.

Nepokládejte, pokusím se ho najít.

Quédese en la línea, le paso con su compañero. Nezapěšujte, spojím vás s jeho kolegou.

Solicitud de identificación del interlocutor

- ¿Con quién hablo, por favor? S kým, prosím, mluvím?
- ¿Cuál es su nombre, por favor? Jaké je vaše jméno, prosím?
- ¿Puede decirme/dejarme su nombre, por favor? Můžete mi říct vaše jméno, prosím?

Recados para otra persona

- ¿Quiere dejarle algún recado al señor Padilla? Chcete nechat panu Padillovi nějaký vzkaz?
- Puede dejarle un mensaje. Se lo paso. Můžete mu zanechat vzkaz. Předám mu ho.
- ¿Quiere que le diga algo? Chcete, abych mu něco vyřídil?
- ¿Podría dejar un mensaje para la señorita Blanco? Mohl bych nechat vzkaz pro slečnu Blanco?
- Por supuesto. ¿De parte de quién? Zajisté. A od koho?
- ¿Podría decirle que me llame? Mohla byste mu říct, aby mi zavolal?
- Infórmele por favor de que... Informujte ho prosím, že...
- No se preocupe, seguro se lo digo/diré. Nemějte obavy, určitě mu to řeknu.
- De acuerdo, enseguida se lo comunico. Jistě, hned mu to sdělím.
- En cuanto llegue, se lo entrego. Předám mu ho hned, jak přijde.

Disculpas y mala comunicación

- Disculpe, parece que me he equivocado (de número). Promiňte, asi jsem se spletl/a //jsem si spletl/a číslo.
- Perdón, creo que es un error/una equivocación. Promiňte, myslím, že je to omyl.
- Disculpe, me han conectado mal. Promiňte, špatně mě spojili.
- Disculpe que le llame a esta hora, pero el asunto es muy urgente/corre prisa. Promiňte, že vám volám v tuto dobu, ale ta záležitost je velmi naléhavá.
- ¡Oiga! Haló! (*volající*)
- ¡Diga! Haló! (*volaný*)
- ¿Perdón? Prosím?/Co říkáte?
- Lo siento, no le oigo (nada). Lituji, ale neslyším vás (vůbec).

¿Puede repetirlo? No le oigo bien.
Hay obras en la calle.

Můžete to zopakovat? Neslyším vás dobře.
Na ulici se něco opravuje.

Agradecimientos y despedidas por teléfono

Muchas gracias por su amabilidad y hasta luego.

Mnohokrát vám děkuji za laskavost a na shledanou.

Muchas gracias por su atención, señorita. Adiós.

Mnohokrát vám děkuji, slečno, za vaši trpělivost. Na shledanou.

Le agradezco su ayuda y espero que nos veamos pronto. Hasta la vista.

Děkuji vám za pomoc a doufám, že se brzy uvidíme. Na shledanou.

Poznámka:

Studenti se často dopouštějí chyb při překladu a používání slov **představit se** či **představit někoho někomu** (*presentar*) a **představování** (*presentación*).

Sloveso **presentar** ve významu **představit někoho někomu** má u sebe dva předměty s předložkou **a** (pokud není předmět vyjádřen zájmenem). V případě, že jsou oba předměty vyjádřeny podstatným jménem, vynechává se obvykle u předmětu ve 4. pádě (koho představujeme) předložka **a**, aby nedošlo k nejasnostem (*El director presentó el nuevo vicedirector a los empleados*). Pokud však je představovaná osoba označena vlastním jménem, předložka zůstává zachována (*Voy a presentar a Luis a todos mis socios*).

7. la hora montar un negocio tienes que estar seguro que tu producto o servicio puede ser útil los clientes potenciales.
8. de la empresa el uso tratamiento depende rango profesional.
9. ¿. qué difieren y qué coinciden las costumbres de los hispanohablantes y las nuestras?
10. ¿Puede contestarme unas preguntas? – supuesto, estoy su disposición cuandoquiera.
11. Bienvenidos a mi casa.

8. Corrija los errores más frecuentes que suelen cometer los checos.

1. Permítame que me introduzca. Mi llamo es Petr Novák.
2. Ádios y muchas gracias por su amabilidad.
3. Perdón, no he oído bien, ¿qué es su nombre?
4. ¿Cómo se llama ud.?
5. ¿Habla Usted inglés?
6. Nuestro país es miembro de Unión Europea desde 2004.
7. Cuando llegé a la plaza, habían muchos coches de policía.
8. El facto es que estos datos son confidenciales y no podemos comunicar los a uds.

9. La señorita Carmen Maura tiene que reservar un hotel a su jefe. Ordene la conversación telefónica.

1. Del 13 al 17 de mayo.
2. Hola, buenas tardes. Quisiera reservar una habitación individual con baño.
3. Por supuesto, un momento.
4. Bueno, y ¿puede aconsejarme algún otro hotel?
5. Muchas gracias.
6. Como acabo de decirle, será difícil, pero no pierde nada llamando al hotel Felipe. Lo han abierto hace quince días, puede ser que todavía tengan habitaciones libres.
7. Hotel Hilton, buenas tardes. ¿En qué puedo servirle?
8. De nada. Adiós.
9. ¿Me pone con reservas, por favor?
10. Muy bien. ¿Para qué fechas?
11. Reservas, buenas tardes.
12. Un momento, voy a mirarlo en el ordenador. Ay, no, lo siento, en esos días está todo completo porque hay un congreso de médicos y además la Comunidad de Madrid tiene puente.

10. Suena el teléfono y preguntan por la Sra. Romero. Escoja de la propuesta la frase más adecuada para explicar su ausencia. Al mismo tiempo señale qué expresiones son completamente incorrectas.

- a) La Sra. Romero está atendiendo una llamada.
- b) Ha salido a visitar a un cliente.
- c) Está muy cansada y no quiere que la molesten.

- d) Está de vacaciones.
- e) Está en la empresa, pero fuera de su despacho.

1. Lo siento mucho, pero por el momento no está. Es que tiene una reunión muy importante con uno de nuestros clientes. ¿Quiere dejarle algún mensaje?
2. Pues ni idea dónde está. La he buscado por todas partes, pero no la encuentro.
3. Ni modo, ahora está hablando. Tiene que llamar más tarde.
4. Lo lamento, pero no puede atenderle en estos momentos. Se siente muy indispuesta. ¿Se trata de algo urgente?
5. Y usted, ¿quién es?
6. No, no es posible porque dice que está hecha polvo y que no quiere hablar con nadie.
7. Lo siento, pero en este momento no está en su despacho. No se retire, voy a intentar localizarla.
8. Lamento mucho no poder ponerle con ella, porque está comunicando. ¿Puede llamar dentro de diez minutos?
9. Habla Ud. muy deprisa. No hay quien le entienda. ¿Qué ha dicho?
10. ¡Qué mala suerte, hombre! Acaba de marcharse.
11. Desgraciadamente, la Sra. Romero ha pedido vacaciones y vuelve dentro de quince días. Pero me ha encargado que la sustituya, así que, si lo desea, puedo atenderle yo.
12. ¡Qué va! Ella ha salido de vacaciones justo ahora que la empresa está patas arriba y no sabemos por dónde empezar.

11. Traduzca al español.

1. Promiňte, špatně jsem vám rozuměl. Mohl byste zopakovat vaše jméno?
2. Pan Estévez je bohužel momentálně nepřítomen. Chcete mu nechat nějaký vzkaz?
3. Omlouvám se, ale vůbec vás neslyším, je velmi špatné spojení.
4. Informujte, prosím, pana ředitele o tom, že schůzka s panem Gómezem byla přesunuta na příští týden.
5. Nemějte obavy, určitě mu to vyřídím hned, jak ho uvidím.
6. Přeji vám šťastnou cestu a těším se brzy na shledanou. Vyřidte prosím pozdrav vaší paní.
7. Promiňte, to je omyl, asi mě špatně spojili. Volala jsem na rezervace.
8. Dovolte, abych vám představil paní Aguirre, zástupkyni podniku Cimex, se kterým už dlouhá léta úspěšně obchodujeme.
9. Jsme vám velmi zavázáni za vaši pomoc v této záležitosti, bylo to od vás velmi milé.
10. Je mi líto, ale dnes a zítra je hotel plně obsazen.

CASOS PRÁCTICOS

12. Usted llama a su amigo Carlos que no coge el teléfono y sale el buzón de voz. Déjele un mensaje diciendo que:

- no puede ir a su fiesta de cumpleaños porque ha cogido una gripe
- le es imposible llevarle al aeropuerto porque su coche está en el taller
- debe llamar inmediatamente a la oficina porque el jefe está furioso
- le han robado su teléfono móvil y por eso tiene un nuevo número de teléfono

13. Ahora trabajen en parejas e inventen diálogos que podrían darse en las siguientes situaciones.

- a) Usted presenta su nuevo compañero de trabajo a los demás.
- b) Usted expresa su agradecimiento a su socio por la cordial bienvenida.
- c) Usted llama a su cliente, le pide disculpas por llamar tan tarde y le explica el motivo de su llamada.
- d) Necesita ponerse en contacto con el ingeniero Molinero, pero la comunicación es muy mala, y no se oye casi nada.

14. Sigán trabajando en parejas y completen las conversaciones telefónicas.

1. (*Ring, ring.*) Remax, buenos días.
—
No, no es aquí. Se ha equivocado.
—
Nada, nada. Adiós.
2. (*Ring, ring.*) Sonora, buenos días. ¿En qué puedo ayudarle?
—
¿Cómo dice?
—
Lo siento, pero no se oye nada. (*cuelga*)
3. (*Ring, ring.*) ¿Diga?
—
¿A qué número ha llamado?
—
Sí, pero esta no es una casa particular.
—
Está bien. Adiós.
4. (*Ring, ring.*) ¿Sí?
—
Ah, eres tú, Manolo. ¿Qué tal? ¿Cómo estás?

—
¿Comer juntos mañana? Lo siento, no puedo, es que tengo una reunión con el jefe.
Y perdona, tengo que colgar, estoy esperando una llamada.

—
Vale, de acuerdo. Te llamo por la noche. Adiós.

5. (*Ring, ring.*) Departamento de ventas, buenos días.

—
Ah sí, buenos días, señor Gómez.

—
Sí, sí, el teléfono no ha parado de sonar. Es que han llamado muchos clientes en relación con la promoción de un nuevo producto que acabamos de lanzar al mercado.

—
Ah, pues muy bien, estupendo. ¿Le parece bien mañana a las cuatro?

—
Perfecto, enseguida aviso a mi jefe y le comunico su respuesta.

—
De acuerdo. Muchas gracias por haber escogido nuestra empresa. Adiós, hasta mañana.

15. Traduzca al español las expresiones de la siguiente lista.

- a) zavolat na rezervace
- b) jednolůžkový pokoj
- c) dvojlůžkový pokoj s manželskou postelí / s oddělenými postelemi
- d) polopenze / plná penze / all inclusive
- e) zaplatit hotově / kartou
- f) jméno a příjmení
- g) na čím jméno?

16. Escuche la conversación telefónica y rellene los espacios en blanco.



- Hotel Miramar, buenos días.
- Buenos días, ¿tienen habitaciones libres del al del próximo mes?
- Un momento, a ver, sí, tenemos. ¿Qué tipo de habitación desea?
- Una con camas separadas.
- Muy bien.
- ¿Cuál es?
- Son euros, desayuno incluido.
- ¿Es por o por habitación?
- Por habitación.
- Perfecto, entonces la
- Vale, muy bien. ¿Será a nombre de

- Mi nombre
- Eh, perdón
- Sí, como n
- ¿Solo un a
- Sí, solo un
- Bien, ya lo
- Sí, es una
- ¿Hasta cua
- Caduca en
- De acuerd
- Por supue
- No, ya está
- De acuerd
-



- Mi nombre es Václav Krystek.
- Eh, perdón, ¿puede su apellido?
- Sí, como no, ka - erre - ye - ese - te - e - ka.
- ¿Solo un apellido?
- Sí, solo uno.
- Bien, ya lo tengo. ¿Me dice el número de su ?
- Sí, es una Mastercard número 5279 8102 1235 7800.
- ¿Hasta cuándo tiene ?
- Caduca en marzo del 2020.
- De acuerdo, ya está. ¿Me da un número de contacto, ?
- Por supuesto, es el 00420 602 834 946. ¿Necesita otros ?
- No, ya está todo.
- De acuerdo, muchas gracias, adiós.
- , adiós.



VOCABULARIO CLAVE

- abastecedor** *m* | dodavatel, zásobovatel
apariencia *f* | vzhled
ascender (a) | dosahovat výše, činit
atender la llamada | vzít/vést hovor (*telef.*)
beneficio *m* | výhoda, prospěch, zvýhodnění
cita *f* de negocios | obchodní schůzka
consocio *m* | partner, společník, spoluvlastník
comerciar | obchodovat
competencia *f* | kompetence; konkurence
compromiso *m* | závazek, povinnost
comunicar | sdělit; telefonovat, hovořit
concertar una cita | dohodnout/dojednat schůzku
cualificación *f* | vzdělání, kvalifikace
directivo *m* | vedoucí pracovník
ejecución *f* | provedení
ejecutivo *m* | vedoucí pracovník, manažer
empresa *f* mixta | smíšený podnik; podnik se zahraniční účastí
encargar a alguien (de) | pověřit *koho* (čím)
equivocarse (de) | zmýlit se, splést si (co)
evaluación *f* | (z)hodnocení
familiarizarse (con) | seznámit se (s čím)
franquicia *f* | franšíza
indicación *f* | uvedení, označení
margen *m* | rozpětí, rozdíl; marže
mensaje *m* | vzkaz, zpráva
nave *f* | výrobní/tovární/skladovací hala
negociaciones *fpl* | obchodní jednání
negociador *m* | obchodník, vyjednávající
negociar | obchodovat
presentación *f* | představování
presentar (alguien a alguien) | představovat (*koho komu*)
puntual | přesný, dochvilný
puntualidad *f* | přesnost, dochvilnost
recado *m* | vzkaz
reunido: estar reunido | být na schůzi, zasedat
socio *m* | partner, společník
traba *f* | překážka (*v obchodování apod.*)
tratamiento *m* | oslovování, oslovení
valorar | oceňovat
ventaja *f* comparativa | komparativní výhoda
viaje *m* de negocios | služební cesta