ACT - Austrian Center for Training Firms

ACT – Die Servicestelle österreichischer Übungsfirmen

Telefontraining – Spanisch

Erstellt von:

 Dr. Esther Barros

August 2011

***Telefontraining Spanisch***

Página

1. ¿Cómo llamar por teléfono a un país hispanohablante? 2
2. ¿Cómo indicar el número de teléfono de tu empresa? 2
3. Llamar a una empresa de simulación hispanohablante 3
4. Fraseología para llamar por teléfono 4
5. Problemas técnicos 6
6. Herramientas para telefonear 7
7. Técnicas de marketing 7
8. Llamar para hacer una petición y / o reclamación 8
9. Dejar un mensaje en el contestador de una empresa 10
10. . Mensaje del contestador automático de tu empresa 10
11. **¿Cómo llamar por teléfono a un país hispanohablante?**

Para llamar por teléfono a un país extranjero tienes que marcar el **prefijo internacional** que suele ser el 00. Normalmente se representa como +.

Posteriormente hay que marcar el **prefijo nacional del país**. En esta dirección de correo electrónico podrás encontrar el número del país que buscas:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Prefijos\_telef%C3%B3nicos\_internacionales](http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo%3APrefijos_telef%C3%B3nicos_internacionales)

A continuación necesitas el **prefijo regional**. Las ciudades grandes como Madrid o Barcelona tienen un prefijo corto de dos dígitos (91, 93), y las ciudades medianas o más pequeñas tienen tres dígitos. Aquí tienes la lista de los prefijos españoles:

<http://www.valledelkas.com/prefijos-telefonicos.asp>

 En España hay que marcar el prefijo regional para llamar dentro de la misma ciudad también (llamadas urbanas). El primer número empieza siempre por 9.

 Posteriormente se añade el **número de teléfono** al que se desea llamar. Normalmente son 7 números si el prefijo es corto y 6 si el prefijo es largo. Al final, todas las ciudades tienen 9 números.

prefijo internacional prefijo nacional número de teléfono

 00 34 983 287654

 Prefijo regional

 Cada departamento de la empresa de simulación tiene su propia extensión.

1. **¿Cómo indicar el número de teléfono de tu empresa?**

 Ahora tienes que dar el número de teléfono de tu empresa a otra empresa de simulación española. Sigue los siguientes pasos:

Prefijo internacional:

Prefijo nacional:

Prefijo regional[[1]](#footnote-1):

Número de teléfono:

 También puedes hablar por Skype[[2]](#footnote-2) u ooVoo[[3]](#footnote-3) para mantener una videoconferencia gratis e incluso mandar documentos o mostrar productos a través de la cámara web durante la conversación.

1. **Llamar a una empresa de simulación hispanohablante**

El **primer paso**, antes de llamar a una empresa de simulación, es preparar la conversación. Primero reflexiona sobre los siguientes puntos:

* ¿Con quién quieres hablar?
* ¿En qué departamento está la persona?
* ¿Cómo y cuándo vas a presentarte?

El **segundo paso** es ver cómo transcurre una conversación telefónica en España. Lee la siguiente conversación y relaciona las partes con la fraseología:

a. Identificación de la persona que llama

b. Preguntar quién llama

c. Pasar una llamada

d. Saludo e identificación de la empresa a la que llamas

e. Preguntar por la persona con la que quieres hablar

1 □ + Empresa de simulación Alinar. Buenos días.

2 □ - Buenos días, ¿puedo hablar, por favor, con la Sra. García?

3 □ + Sí. ¿De parte de quién?

4 □ - Soy Klaus Müller de la empresa de simulación Blaue Donau.

5 □ + Un momento, por favor.

* ¿Qué te ha llamado la atención?
* ¿Qué es diferente en tu país?

Como puedes ver en español, solamente te presentas cuando te preguntan[[4]](#footnote-4). Se trata de una diferencia cultural con tu país.

Ahora busca una empresa española o argentina con la que tienes que hablar por teléfono y simula este diálogo con tu compañero/a con los datos de la empresa. Para ello puedes usar los datos del apartado **primer paso**.

1. **Fraseología para llamar por teléfono**
* **Partes de la conversación fijas:**
* **Persona que llama (LL)**
* **Receptor de la llamada (R)**

**Saludo e identificación**

1. **Para atender (R) o llamar por teléfono (LL)**
* Buenas tardes. Empresa de simulación *Viadrina*.
* Buenos días. Empresa *Walter*. Le habla *María del Mar*.
* Buen día. *Aislamientos González*. ¿En qué puedo atenderle / ayudarle?
1. **Para preguntar por la persona con la que quieres hablar[[5]](#footnote-5) (LL)**
* Buenos días. ¿Puedo hablar con *Jaime García*, por favor?

**Preguntar por el interlocutor**

* Buenas tardes. ¿Está la señora *Moral*?
1. **Para preguntar quién llama (R)**

**Pedir identificación de quién llama**

* Sí. ¿De parte de quién?
* Un momento, por favor. ¿Quién habla, por favor?
* ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
1. **A la hora de identificarse al teléfono (LL)**

**Identificarse**

* Soy *Sonia Torres* de la empresa *Navitel*.
* Habla *Maribel Burgos*, responsable de la empresa *Prensa.eu*.
* Aquí, *Paula González*. Ya llamé ayer.
* **Partes de la conversación variables:**
1. **La centralita te conecta con el departamento deseado**
* (Espere) un momento, por favor.

**Pasar una llamada**

* Ahora le conecto/pongo.
* Le paso con el/la señor/a *Rodríguez*.
1. **Si el interlocutor directamente responde al teléfono**
* Sí, soy yo. ¿Quién habla? / ¿Quién es?

**Si preguntan por ti**

* Al teléfono. ¿Qué puedo hacer por ti/usted?
* Buenas tardes, *José*. Hace algún tiempo que no tenía noticias de vuestra empresa.
* Soy Sonia Rubio de Potaso, S.A. Nos conocimos en la feria de Salzburgo el año pasado.
1. **Si el interlocutor no está**
* Lo siento. No está. ¿Quiere dejar un mensaje?
* Todavía no ha llegado. ¿Desea llamar más tarde?
* Está comunicando. ¿Quiere esperar?
1. **Reaccionar cuando el interlocutor no está**

**Reaccionar**

* Gracias. Llamaré más tarde.
* Dígale, por favor, que ha llamado *Klaus Karner* de la empresa *Colorado*.
* Por favor, necesito que me devuelva la llamada urgentemente. Mi número es el 00 *34 974 238934*. Estaré hoy hasta las *15.00* en el despacho/la oficina.
1. **Si el interlocutor está**

**Causa de tu llamada**

* Hola, *María*. Soy *Katrin* de la empresa *Tobogán*. Llamaba[[6]](#footnote-6) para pediros/les el nuevo catálogo.
* Buenos días. Soy *Lucas Gruber*, *Banco Mundialito*, y llamo para preguntar por la factura del 15 de noviembre.
* Buenas tardes, *Juan*. Mira, es que no nos ha llegado todavía nuestro envío/pedido.

**Conclusión**

1. **Para cerrar una conversación**
* Entonces, quedamos en que envías / envía el catálogo para realizar el pedido.
* Tan pronto como recibamos el envío mandamos una confirmación por correo electrónico.
* Si tiene / tienes alguna pregunta, no dude / dudes en contactarme.
* Seguimos en contacto por este asunto.
1. **A la hora de despedirse**

**Despedida**

* Muchas gracias y quedamos en contacto.
* Quedamos a su disposición para lo que haga falta.
* Gracias y hasta pronto.
* Suerte con vuestra / su próxima campaña.
* Gracias por contactarnos.

**Responder a la despedida**

1. **Para reaccionar ante la despedida**
* Encantado/a y hasta pronto.
* Ya sabe donde nos tiene/s.
* Ha sido un placer volver a trabajar con vosotros / ustedes.
* Adiós y gracias.
* Gracias a ti / a vosotros / a usted / a ustedes.

**j. Para expresar deseos en ocasiones especiales**

**Deseos**

* Feliz Navidad
* Felices vacaciones de verano / Semana Santa[[7]](#footnote-7)
* Enhorabuena por vuestros / sus productos
* Felicidades por la excelente organización de la feria.

Ahora completa la actividad del ejercicio anterior con tu compañero/a tomando algunas situaciones de la conversación que pueden variar. Para ello utliza los datos de tu propia empresa de simulación.

1. **Problemas técnicos**

 Muchas veces, cuando hablas por teléfono o estás en una videoconferencia se producen problemas de tipo técnico que impiden la comunicación. Aquí tienes algunas frases que te pueden ayudar[[8]](#footnote-8).

1. **Cuando no oyes al interlocutor**
* Perdona/e, no te/le oigo.
* ¿Sigues/sigue ahí?
* ¿Puedes/puede hablar un poco más alto/despacio, por favor?
* Es que hay interferencias / un ruido molesto.
* Se oye de forma entrecortada.
1. **Cuando has perdido la llamada y vuelves a llamar**
* Lo siento. Es que se cortó la llamada.
* No sé qué pasó pero no oía nada.
* Parece que se cayó la línea.
1. **Cuando se restaura la llamada**
* Ahora sí te/le oigo.
* ¡Ah! Ya ha vuelto la conexión.
* ¿Ahora me puede/s oír?
1. **Cuando no se ve la imagen de la videoconferencia**
* Lo siento pero no se ve nada en la pantalla.
* La imagen está muy borrosa.
* Sigue sin salir la imagen.
* Acerca / acerque un poco más el producto a la pantalla, por favor.
1. **Cuando los documentos adjuntos durante la videoconferencia no llegan**
* Mira/e, el documento (adjunto) que acaba de enviar no ha llegado todavía.
* Es que no puedo abrir el documento adjunto. ¿Me lo puedes/puede volver a enviar, por favor?
* ¿Podrías / podría mandarme la dirección por el chat mientras hablamos?

Piensa en alguna llamada que hayas hecho y explica a tus compañeros/as qué problemas tuviste y cómo se arreglaron.

1. **Herramientas para telefonear**

En esta página podrás encontrar el alfabeto internacional en español para deletrear: <http://charter.costasur.com/es/alfabeto-internacional.html>

@ arroba \_ guión bajo **M** mayúscula **.** punto

/ barra oblicua - guión **m** minúscula  **̤**  diéresis

* **Fraseología**
* ¿Cómo se escribe tu / su nombre, por favor?

+ A-G-U-I-R-R-E

* ¿Puede deletrear, por favor?

+ Por supuesto. H de Huelva...

* ¿Se escribe con b de Bravo con con v de Víctor?

+ Se escribe con v de Víctor.

* ¿Cuál es su correo electrónico?

+ Juana. Punto. Aguirre. Arroba. Paradies con i,e. Punto. Com

1. **Técnicas de marketing**

 Se trata de una forma de hacer marketing de tu empresa por teléfono. Por ejemplo, puedes realizar una encuesta de satisfacción de clientes o vender productos, entre otros.

1. **Pasos a seguir antes de la conversación**
* Quién eres
* Cuál es tu empresa y tu cargo
* por qué llamas: hablar de los productos de la empresa, informar de nuevas ofertas (véase b).

**Modelo de llamada**

Soy *Jens Schuster*, encargado del departamento de marketing de la empresa de simulación *Paradies*. Me pongo en contacto contigo / con usted para informarle/te de *nuestras ofertas*. ¿Tiene/s unos minutos?

1. **El objetivo de la llamada**
* **intentar captar nuevos clientes**;
* Estamos ampliando nuestra lista de clientes y nos preguntamos si estarían interesados en saber más sobre nuestra empresa así como sobre nuestros productos.
* Somos la empresa de simulación Paradies. ¿Ya han oído hablar de nosotros?
* **vender productos por teléfono**;
* En estos momentos contamos con una oferta especial. Si compra/s tres productos de nuestro catálogo, no pagarán gastos de envío.
* Tenemos una promoción de productos: Lleve 3 y pague 2.
* ¿Desea probar nuestros productos?
* **anunciar nuevas ofertas**;
* Con motivo de las fiestas de Navidad hacemos un 20% de descuento en cualquiera de nuestros productos hasta el día 30 de este mes.
* Vamos a lanzar un nuevo producto al mercado. Por eso pueden disfrutar de este producto a precio de promoción.
* Hemos cambiado nuestros productos y deseamos ofreceros / ofrecerles un precio especial por antiguos clientes.
* **informar de la reapertura de vuestra empresa tras la pausa de verano**;
* Queremos informaros/les de que la empresa de simulación Blaue Donau ya está operativa tras las vacaciones de verano.
* Os / les comentamos que nuestra empresa acaba de volver a abrir y nuestro día de trabajo son los viernes, de 12.00 a 15.00.
* **realizar una encuesta de satisfacción de productos y / o clientes**;
* Estamos realizando una encuesta y nos gustaría saber el grado de satisfacción de nuestros clientes. ¿Desea/s colaborar, por favor?
* ¿Qué le gusta más / menos de nuestros productos?
* ¿Qué ventajas / desventajas tiene/n nuestros productos para tu / su empresa?
* **averiguar por qué han bajado las ventas**.
* ¿Nos gustaría saber por qué ya no realizan más pedidos a nuestra empresa?
* ¿Hay algo que les haya molestado de nuestros productos y / o servicios?
* ¿Podemos preguntar con qué otras empresas colaboran actualmente?
* ¿Estaba/s contento con nuestros productos?
1. **Llamar para hacer una petición y / o reclamación**

Toma el primer paso del ejercicio anterior.

Aquí tienes frases apropiadas para estas situaciones:

* **reclamar impagos:**
	+ El objeto de esta llamada es el impago de la factura con fecha del *4 de marzo* *del presente / del año anterior*.
	+ Lamento comentarte/le que todavía no hemos recibido la transferencia bancaria/el pago del pedido nº 312-9.
	+ Parece que la factura no ha sido abonada a tiempo.
* **reclamar mercancía dañada:**
	+ Te/Le agradecemos el envío de la mercancía pero ha llegado dañada.
	+ Resulta que la mercancía tiene algunos desperfectos. Vamos a enviaros/les algunas fotos por correo electrónico.
	+ Los productos enviados ya habían caducado.
* **verificar una dirección de correo electrónico o postal:**
	+ Correos nos ha devuelto el paquete enviado. No sé si hay un problema con la dirección.
	+ El correo electrónico ha sido devuelto. Parece ser que hay un error en la dirección. Quizás podríamos comparar las direcciones.
* **difundir la reapertura de la empresa tras la pausa del verano:**
	+ Queríamos informaros/les de que tras la pausa de verano nuestra empresa de simulación ya está abierta de nuevo.
	+ Os / les informamos de que nuestra empresa ya está de nuevo en activo y nuestros horarios son los *martes, de 8.00 a 11.00*.
* **avisar de que la mercancía no ha llegado:**
	+ Lamentablemente no hemos recibido todavía la mercancía.
	+ Hace ya algunos días que debería haber llegado la mercancía pero no es así.
	+ Nos preguntamos dónde puede estar la mercancía.
1. **Dejar un mensaje en el contestador de una empresa**

Llamas a la empresa Paradies para dejar un mensaje. Fíjate en este y en los pasos que tiene.

Buenas tardes. Soy *Juan Gómez* de la empresa de simulación *Marisol*.

**Cuándo llama**

**Quién llama**

Hoy es *martes, 10 de julio*, y son las *16.25*.

Quería dejar un mensaje para *Sara Fox* y pedirle que me devuelva la llamada lo antes posible, por favor. Gracias.

**Para quién es el mensaje**

**Qué deseas**

Repite tú el ejercicio con los datos de tu empresa, utilizando estos pasos:

* quién llama:
* qué día y qué hora es:
* para quién es el mensaje:
* qué deseas:

Ahora deja un mensaje en el contestador de la empresa simulada Marisol .

1. **Mensaje para el contestador automático de tu empresa**

Lee el siguiente texto atentamente. Se trata del mensaje del contestaror automático de una empresa de simulación.

La empresa de simulación *Travel* le saluda. En estos momentos llama fuera del horario de atención al público. Este es de *lunes a viernes*, de *9.00 a 14.00* y el *jueves de 16.00 a 20.00*.

También puede consultar nuestra página web en *www.travel.at*

Si lo desea, puede dejar un mensaje después de la señal. Gracias.

Ahora redacta en colaboración con tus compañeros el mensaje de tu empresa. Para ello puedes reemplazar los datos en cursiva. También lo podéis grabar con ayuda de vuestros Iphones o teléfonos móviles. Una vez que lo tengáis grabado, el resto de los grupos deberá tomar nota de los horarios de vuestra empresa.

1. Para llamar a Austria se suprime el primer número del prefijo regional. Por ejemplo, el prefijo de Viena es el *01* para realizar llamadas desde otras provincias pero para llamar desde el extranjero solamente se indica el *1*. [↑](#footnote-ref-1)
2. www.skype.com [↑](#footnote-ref-2)
3. www.oovoo.com [↑](#footnote-ref-3)
4. La solución es 1d, 2e, 3b, 4a, 5c. [↑](#footnote-ref-4)
5. Recuerda que, en español, se pregunta por el nombre de la persona que llama. La persona que realiza la llamada no suele presentarse al teléfono. [↑](#footnote-ref-5)
6. Se usa el imperfecto como cortesía. Aquí *quiero* es demasiado directo. [↑](#footnote-ref-6)
7. En español no se dice nunca Feliz Semana Santa. [↑](#footnote-ref-7)
8. Puedes consultar el diccionario en línea www.pons.de [↑](#footnote-ref-8)