

## Lección 26

### *Curso de Inglés Básico*

## Introducción

### Introducción

En esta lección aprenderás a:

1. Dominar el vocabulario esencial para manejar llamadas profesionales en inglés.
2. Utilizar frases clave para tomar y dejar mensajes con claridad.
3. Gestionar llamadas difíciles y resolver incidencias por teléfono con cortesía y eficacia.
4. Comprender las diferencias en la etiqueta telefónica entre contextos angloparlantes y de habla hispana.
5. Emplear estructuras para confirmar información y formalizar acuerdos durante la llamada.
6. Usar verbos modales apropiados para solicitar acciones y ofrecer soluciones de manera educada.

---

## 1. Vocabulario para llamadas profesionales

En las llamadas laborales en inglés se emplean muchos términos y **phrasal verbs** que en español no siempre tienen un equivalente directo. A continuación, los más frecuentes:

- **To put (someone) on hold**
  - *Definición:* Solicitar al interlocutor que espere, manteniéndolo en línea sin colgar.
  - *Ejemplo:* “Could you please hold for a moment?” – “¿Podría por favor esperar un momento?”
  - *Traducción literal:* “mantener en espera”
- **To transfer (a call)**
  - *Definición:* Desviar la llamada a otro departamento o compañero.
  - *Ejemplo:* “I’ll transfer you to our technical support.” – “Le transfiero a nuestro soporte técnico.”
  - *Traducción habitual:* “derivar” o “pasar la llamada”
- **Extension**
  - *Definición:* Número corto interno para localizar a un empleado.
  - *Ejemplo:* “Please dial extension 202.” – “Marque, por favor, la extensión 202.”
  - *Equivalente en español:* “extensión”
- **Dial tone**
  - *Definición:* Tono que indica que la línea está lista para marcar.
  - *Ejemplo:* “I don’t hear the dial tone.” – “No escucho tono de marcado.”
  - *Nota:* En español decimos “tono de marcación” o simplemente “tono”.
- **Caller ID**
  - *Definición:* Identificador de la persona que llama.
  - *Ejemplo:* “The caller ID shows an international number.” – “El identificador de llamadas muestra un número internacional.”
  - *En español:* “identificador de llamadas”
- **Voicemail (or voice mail)**
  - *Definición:* Buzón de voz donde se graban mensajes cuando no se contesta.
  - *Ejemplo:* “Please leave a message after the tone.” – “Por favor, deje un mensaje tras la señal.”
  - *En español:* “buzón de voz”
- **Conference call**

- *Definición:* Llamada en la que participan varias personas simultáneamente.
- *Ejemplo:* “We have a conference call at 3 PM.” – “Tenemos una llamada de conferencia a las 3 PM.”
- *En español:* “conferencia telefónica”
- **Line busy**
  - *Definición:* Indicador de que la línea está ocupada.
  - *Ejemplo:* “I got a busy tone; the line is busy.” – “He oído tono de ocupado; la línea está ocupada.”
  - *En español:* “línea ocupada”
- **To pick up / to hang up**
  - *Definición:* “Pick up” = descolgar; “hang up” = colgar.
  - *Ejemplos:*
    - “She didn’t pick up the call.” – “No descolgó la llamada.”
    - “He hung up before I could explain.” – “Colgó antes de que pudiera explicar.”

## 1.1 Comparaciones con el español

- **Phrasal verbs vs verbos simples:**  
En inglés los verbos compuestos como *put on hold*, *pick up*, *hang up* son muy frecuentes. En español solemos usar un único verbo (“esperar”, “descolgar”, “colgar”), con lo que al aprenderlos hay que memorizar la combinación verbo + partícula (p.ej. *hang up* ≠ “poner arriba” literal).
- **Vocabulary false friends:**
  - *Extension* coincide ortográficamente con “extensión”, pero en español también puede significar “ampliación”, no un número interno.
  - *Transfer* en español existe (“transferir”), pero en el contexto de llamadas se prefiere “derivar” o “pasar”.
- **Entonación y cortesía:**  
En inglés de negocios se emplean muchas *modal verbs* y expresiones de cortesía, mientras que en español directo a veces basta con “espera un momento” sin fórmulas adicionales de amabilidad.

## 1.2 Gramática esencial: phrasal verbs

- **Formación:** verbo + partícula (adverbio/preposición).
- **Uso:** funcionan como una sola unidad de significado.
- **Orden de pronombres y objetos:**
  - Con pronombre personal: *put him on hold* → *put him on hold* (no *put on hold him*).

- Con objeto largo: *put the caller on hold* → *put the caller on hold*.
- 

## 2. Frases para tomar y dejar mensajes

Tomar o dejar un mensaje correctamente es fundamental para asegurar una comunicación fluida y profesional.

### 2.1 Frases para tomar mensajes

#### 1. **“May I take a message?”**

- Traducción: “¿Puedo tomar un mensaje?”
- Uso: Fórmula estándar para ofrecer tomar nota de un recado.

#### 2. **“Can I take a message for you?”**

- Traducción: “¿Desea que le tome un mensaje?”
- Variación: la inclusión de “for you” enfatiza que es al interlocutor a quien se le sirve.

#### 3. **“Who should I say is calling?”**

- Traducción: “¿Cómo debo decir que le llama?”
- Contexto: Cuando se toma un mensaje para que el destinatario sepa quién llama.

#### 4. **“Could you spell your name, please?”**

- Traducción: “¿Podría deletrear su nombre, por favor?”
- Uso: Para asegurar la corrección del nombre en el mensaje.

### 2.2 Frases para dejar mensajes

#### 1. **“I’ll give her your message as soon as she’s back.”**

- Traducción: “Le daré su mensaje tan pronto como vuelva.”
- Nota: Uso de futuro simple e *as soon as* para acciones inmediatas.

#### 2. **“She’s in a meeting at the moment. May I ask what this is about?”**

- Traducción: “En este momento está en reunión. ¿Puedo preguntar de qué se trata?”
- Uso: Facilitar contexto antes de tomar el mensaje.

#### 3. **“I’m sorry, she’s unavailable. Could I have your phone number?”**

- Traducción: “Lo siento, no está disponible. ¿Podría darme su número de teléfono?”
- Estructura cortés con *could*.

#### 4. **“Would you like me to have her call you back?”**

- Traducción: “¿Le gustaría que ella le devuelva la llamada?”

- Cortesía y ofrecimiento de acción futura.

## 2.3 Comparación con el español

- **Cortesía y formas de trato:**
  - En inglés se utiliza *may I / could you / would you* con frecuencia para sonar educado.
  - En español, formulas como “¿Me permite...?”, “¿Podría...?” existen, pero en contextos informales a veces basta con “¿Puedo...?”.
- **Orden de la información:**
  - Los hablantes de inglés introducen primero la situación (“She’s unavailable”) y luego la pregunta.
  - En español, con frecuencia se pregunta primero y luego se da la explicación (“¿Podría darme su número? Es que no está disponible.”).
- **Indirect questions:**
  - Inglés: “Could you tell me where the manager is?”
  - Español: “¿Podría decirme dónde está el gerente?”
  - Ambos usan estructuras de cortesía, pero la inversión de sujeto/auxiliar difiere.

## 2.4 Gramática esencial: indirect questions y cortesía

- **Estructura de indirect questions:**
    - Se mantiene el orden sujeto + verbo después del “if/whether” o palabra interrogativa:
      - Directa: “Where is the manager?”
      - Indirecta: “Could you tell me where the manager is?”
  - **Uso de modales para suavizar:** *may, can, could, would* + sujeto + verbo base.
- 

## 3. Cómo gestionar llamadas difíciles y resolver problemas por teléfono

En un entorno laboral es frecuente atender a clientes o compañeros con incidencias, que pueden estar molestos o confusos. Para manejar estas situaciones:

### 3.1 Frases de apertura y empatía

- **“I’m sorry to hear that you’re experiencing this issue.”**
  - “Lamento que esté experimentando este problema.”
    - Uso de *I’m sorry to hear that...* para expresar empatía.

- **“I understand how frustrating this must be.”**
  - “Entiendo lo frustrante que debe ser esto.”
    - Reconocimiento emocional.
- **“Let me see how I can help you with that.”**
  - “Permítame ver cómo puedo ayudarle con eso.”
    - Transición a la solución.

### 3.2 Solicitar detalles y confirmar datos

- **“Could you please provide your account number?”**
  - “¿Podría facilitar su número de cuenta, por favor?”
- **“When did this problem first occur?”**
  - “¿Cuándo ocurrió este problema por primera vez?”
- **“Can you describe the exact error message you saw?”**
  - “¿Puede describir el mensaje de error exacto que vio?”

### 3.3 Ofrecer soluciones y escalaciones

- **“I can reset your password right now.”**
  - “Puedo restablecer su contraseña ahora mismo.”
- **“If that doesn’t work, I’ll escalate this to our technical team.”**
  - “Si eso no funciona, escalaré esto a nuestro equipo técnico.”
- **“Would you be available for a quick screen-sharing session?”**
  - “¿Estaría disponible para una breve sesión de compartición de pantalla?”

### 3.4 Manejar la resistencia o la irritación

- **“Thank you for your patience.”**
  - “Gracias por su paciencia.”
- **“I appreciate your understanding while we resolve this.”**
  - “Agradezco su comprensión mientras solucionamos esto.”
- **“I apologize for any inconvenience caused.”**
  - “Le pido disculpas por cualquier inconveniente.”

### 3.5 Comparación con el español

- **Expresiones de disculpa:**
  - Inglés: “I’m sorry” o “I apologize” + razón.
  - Español: “Lo siento” o “Le pido disculpas”; con un matiz de formalidad mayor suele emplearse “Le ruego me disculpe por...”.
- **Empatía explícita:**

- En inglés business es muy habitual verbalizar la comprensión del problema del cliente.
- En español, aunque se haga internamente, a veces no se verbaliza con tanta frecuencia: se tiende a ofrecer la solución de inmediato.
- **Escalada de la llamada:**
  - *Transfer* y *escalate* son comunes en inglés.
  - En español solemos decir “le paso con...” o “le derivo a...”, pero “escalar” no es tan habitual.

### 3.6 Gramática esencial: lenguaje de cortesía y condicionales

- **Uso de *if* + presente simple para condiciones reales:**
  - “If that doesn’t work, I’ll...”
- **Futuro simple para compromisos posteriores:**
  - “I will escalate...”
- **Modal verbs para ofrecer:** *can, could, would* + verbo base.

## 4. Diferencias en la etiqueta telefónica entre inglés y español

La **netiqueta** telefónica varía según la cultura de negocio. Conocer estas diferencias evita malentendidos.

### 4.1 Saludos y presentación

- **Inglés:**
  1. Saludo: “Good morning/afternoon.”
  2. Nombre de la empresa: “XYZ Corporation.”
  3. Nombre del interlocutor: “This is María speaking.”

→ “Good morning. XYZ Corporation, this is María speaking.”
- **Español:**
  - “Buenos días. [Departamento/Programa], habla María.”

### Diferencias clave:

- En inglés es frecuente incluir el nombre completo de la compañía antes de identificarse.
- En español, a veces se omite el nombre de la empresa y se nombra solo el departamento.

## 4.2 Uso de títulos y tratamiento

- **Inglés:**
  - En llamadas externas, se emplea “Mr./Ms. + apellido” hasta que se acuerde el trato de tú.
  - Internamente, se usan nombres de pila con mayor rapidez.
- **Español:**
  - El “usted” suele mantenerse más tiempo, y el uso de “Don/Doña” con nombre de pila es más tradicional.

## 4.3 Duración y cortesías finales

- **Inglés:**
  - Brevedad y claridad.
  - Despedida: “Thank you for calling. Have a great day.”
- **Español:**
  - Se alarga con frases de cortesía: “Muchas gracias por su llamada. Que tenga un buen día. Estamos a su disposición.”

## 4.4 Comparación cultural

Aspecto	Inglés	Español
Saludo	“Good morning, [Company], this is X speaking.”	“Buenos días, [Departamento], habla X.”
Uso de por favor	Muy frecuente (“please”) en cada petición.	Se emplea, pero a veces se omite por concisión.
Reconocimiento de error	“I apologize for the inconvenience.”	“Le pido disculpas por las molestias.”
Duración	Idealmente 1–2 minutos para asuntos simples.	Puede extenderse para incluir más cortesías verbales.

## 5. Práctica con estructuras para confirmar información y hacer acuerdos

Confirmar datos y pactar próximos pasos asegura que ambas partes tienen claro lo acordado.

## 5.1 Frases para confirmar información

- **“Let me confirm that I’ve got this right.”**
  - “Permítame confirmar que lo tengo correctamente.”
- **“So, you’d like to schedule the meeting for Tuesday at 10 AM?”**
  - “Entonces, ¿le gustaría programar la reunión para el martes a las 10 AM?”
- **“If I understand correctly, you need three additional reports by Friday.”**
  - “Si entiendo bien, necesita tres informes adicionales para el viernes.”
- **“Can you please verify your email address?”**
  - “¿Podría verificar su dirección de correo electrónico, por favor?”

## 5.2 Frases para acordar acciones

- **“We’ll send you the invoice by end of day.”**
  - “Le enviaremos la factura al final del día.”
- **“I will follow up with you next Monday.”**
  - “Haré el seguimiento con usted el próximo lunes.”
- **“Let’s set a deadline for May 30th.”**
  - “Pongamos como fecha límite el 30 de mayo.”
- **“Does that work for you?”**
  - “¿Le viene bien eso?”

## 5.3 Comparación con el español

- En inglés se suele usar la **forma interrogativa** para confirmar acuerdos:
  - “Does that work for you?”
  - En español: “¿Le va bien?” o “¿Está de acuerdo?”
- El inglés tiende a la **estructura directa** con sujeto + verbo en futuro simple para compromisos:
  - “I will...”
  - En español, es común emplear perífrasis modales: “Voy a...” o condicional “Enviaría...”.
- La fórmula de verificar (“Let me confirm...”) no tiene un equivalente tan rígido en español; se puede traducir con “Permítame comprobar...” pero en la práctica muchos hispanohablantes dicen directamente “Entonces, lo agendamos para...”.

## 5.4 Gramática esencial: futuro simple y condicional

- **Futuro simple en inglés:** *will* + verbo base.
  - “I will follow up.”
- **Condicional:** *would* + verbo base

- Para propuestas: “Would you like to...”
- **Verificación de comprensión:** “if I understand correctly...” + presente simple.

## 6. Uso de verbos modales para hacer solicitudes y ofrecer soluciones

Los verbos modales en inglés carecen de forma de infinitivo con “to” y van seguidos de verbo base. Cada uno aporta distinto grado de cortesía, probabilidad u obligación.

Modal	Uso principal	Ejemplo en llamadas
<b>Can</b>	Habilidad / permiso informal	“Can you hold for a moment?” – “¿Puede esperar un momento?”
<b>Could</b>	Permiso / petición más formal	“Could you spell that, please?” – “¿Podría deletrear eso, por favor?”
<b>May</b>	Solicitud muy formal / permiso	“May I place you on hold?” – “¿Puedo ponerle en espera?”
<b>Would</b>	Invitación / oferta / petición educada	“Would you like me to call you back?” – “¿Le gustaría que le devuelva la llamada?”
<b>Should</b>	Consejo / recomendación	“You should check your voicemail later.” – “Debería revisar su buzón de voz más tarde.”
<b>Must</b>	Obligación fuerte	“You must update your password.” – “Debe actualizar su contraseña.”
<b>Might</b>	Posibilidad menor	“I might need to transfer you.” – “Podría necesitar transferirle.”

### 6.1 Comparaciones con el español

- En español usamos modos verbales y condicional para señalar cortesía o probabilidad:
  - “¿Podría...?” = *Could you...?*
  - “Debería...” = *You should...*
  - “¿Me permite...?” = *May I...?*
- La **ausencia de “to”** tras el modal es característica del inglés: *should go, could you help*, nunca *should to go* o *could to you help*.

## 6.2 Ejemplos prácticos de solicitudes y ofertas

### 1. **Solicitud de espera**

- “Could you hold, please?” – “¿Podría esperar, por favor?”
- Menos formal sería “Can you hold?”; más formal “May I put you on hold?”

### 2. **Oferta de ayuda**

- “Would you like me to resend the document?” – “¿Le gustaría que le reenviara el documento?”
- El uso de “would” indica cortesía y voluntad de ayudar.

### 3. **Consejo en llamada de soporte**

- “You should restart your computer first.” – “Primero debería reiniciar su ordenador.”

### 4. **Obligación o instrucción**

- “You must not share your password.” – “No debe compartir su contraseña.”