

Atención telefónica en inglés

Puede descargarse los audios del manual en la siguiente dirección:

<http://cloudscorm.verticelearning.com/Audios/0146.zip>

(es necesario tener conexión a Internet)

Elaborado por:

Equipo de tutores

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-17172-40-4

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

ÍNDICE GENERAL

UNIT 1

1.1. Dar y anotar números de teléfono en inglés.	2
1.2. El abecedario. Importancia de saber deletrear en inglés...	3
1.3. Contestar al teléfono.	5
1.4. Listening	6
1.5. Expresiones útiles 1	7
Ideas clave	9
Autoevaluación del Tema 1.....	10

UNIT 2

2.1. Vocabulario (el teléfono).	12
2.2. Comenzar una llamada	15
2.2.1. Identificarse e identificar por teléfono.	15
2.2.2. Pedir hablar con alguien.....	16
2.3. Comprobar quién llama y especificar información.	17
2.4. Listening	19
2.5. Expresiones útiles 2.....	20
Ideas clave	22
Autoevaluación del Tema 2.....	23

UNIT 3

3.1. Vocabulario (expresiones).	26
3.2. Finalizar una llamada	28
3.3. Contactar con alguien por teléfono.	29
3.4. Listening	31

3.5. Expresiones útiles 3.....	32
Ideas clave	34
Autoevaluación del Tema 3.....	35

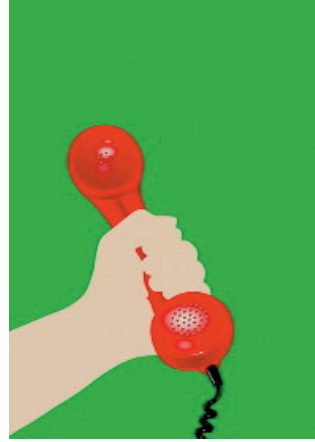
UNIT 4

4.1. Dar y recoger mensajes telefónicos.	38
4.2. Aspectos telefónicos (ofertas y peticiones, citas y planes)	40
4.2.1. Ofrecimientos y peticiones (Offers and requests) ..	40
4.2.2. Citas y planes	41
4.3. Abreviaturas utilizadas.	43
4.4. Listening	45
4.5. Expresiones útiles 4.....	47
Ideas clave	48
Autoevaluación del Tema 4.....	49

LISTENING COMPLEMENTARIO51

APÉNDICE: VOCABULARIO Y EXPRESIONES CLAVE...53

UNIT 1



- 1.1. Dar y anotar números de teléfono en inglés
- 1.2. El abecedario. Importancia de saber deletrear en inglés
- 1.3. Contestar al teléfono
- 1.4. Listening
- 1.5. Expresiones útiles 1

1.1. Dar y anotar números de teléfono en inglés



En primer lugar, recordaremos los números en inglés:

0 zero-oh **1** one **2** two **3** three **4** four
5 five **6** six **7** seven **8** eight **9** nine

Debemos aprender a dar y entender números de teléfono en inglés. Existen algunas diferencias a la hora de enumerar los números telefónicos:

- en inglés, se pronuncian los números de manera individual agrupándolos con pausas, nunca por parejas como normalmente hacemos en español.

Ejemplo: 952 34 12 61

(nine-five-two three-four one-two six-one)

~~(nine-five-two thirty-four twelve-sixty-one)~~

- fíjate que las numeraciones dobles se dice repitiendo el número o usando *double*.

Ejemplo: 951 55 78 99

(nine-five-one five-five seven-eight nine-nine)

(nine-five-one double-five seven-eight double-nine)

- el número cero se dice *zero*, pero lo más corriente es *oh* /ou/.

Ejemplo: 952 04 02 00

(nine-five-two oh-four oh-two double-oh)

Exercise 1



Escucha los siguientes números de teléfono y escríbelos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Exercise 2



Practica ahora diciendo estos teléfonos. Recuerda hacer la pausa entre los grupos. (La solución la puedes encontrar también en el audio).

1. 952 27 10 22
2. 667 04 89 75
3. 04 951 41 99 83
4. 91 578 54 22 07

1.2. El abecedario. Importancia de saber deletrear en inglés



En primer lugar vamos a ver cómo es el abecedario en inglés (the English alphabet).

Particularidades:

- la pronunciación de las letras es diferente.
- no contiene la letra ñ

<i>A</i> /ei/	<i>B</i> /bi:/	<i>C</i> /si:/	<i>D</i> /di:/	<i>E</i> /i:/	<i>F</i> /ef/
<i>G</i> /gi:/	<i>H</i> /eich/	<i>I</i> /ai/	<i>J</i> /jei/	<i>K</i> /kei/	<i>L</i> /el/
<i>M</i> /em/	<i>N</i> /en/	<i>O</i> /ou/	<i>P</i> /pi:/	<i>Q</i> /kju:/	<i>R</i> /a:/
<i>S</i> /es/	<i>T</i> /ti:/	<i>U</i> /ju:/	<i>V</i> /vi:/	<i>W</i> /dabolju:/	<i>X</i> /eks/
<i>Y</i> /wai/	<i>Z</i> /zed/				

Escúchalo en el audio.

Debemos tener en cuenta que el uso de deletrear palabras en inglés es más frecuente por la diferencia entre palabra escrita y pronunciada. Además

se utiliza mucho el recurso de deletrear nuestros datos personales (nombre, apellidos, direcciones, etc.) para que sean anotados de manera correcta.

Lógicamente, por teléfono el anotar y dar datos personales o de otra índole de manera correcta es importantísimo, por lo que debemos aprender bien el alfabeto en inglés.

Recuerda:

- al deletrear letras dobles usamos *double*.
- si queremos indicar la letra mayúscula decimos *capital* + letra.
- para pedir a alguien que deletree algún dato usaremos la siguientes expresión:

Can / Could you spell?
¿Puedes / Podrías deletrear?

- para deletrear un término se utiliza como recurso una palabra que empieza por la letra que queremos indicar. Ejemplo: CÁDIZ

C de Cáceres, A de Almería, D de dedo, I de India y Z de zapato

En inglés utilizamos la preposición *for*.

C for car, A for apple, D for day, I for India and Z for zebra

Exercise 3



Escucha los nombres de estas personas y escribe su apellido.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

1.3. Contestar al teléfono



Veamos a continuación cómo contestar al teléfono en inglés. Debemos distinguir entre una llamada personal (a una casa, etc.) o una llamada profesional (a una empresa, oficina, etc.).

En casa:

- la expresión: "diga", "dígame", "oiga" es *hello*.
- otra opción corriente al descolgar es la de dar nuestro nombre más la expresión *speaking*. Ejemplo: Raquel speaking (diga, Raquel al habla).
- también podemos encontrarnos dando nuestro número de teléfono: 83 11 765 (eight-three double-one seven-six-five).



En una empresa:

- contestar con el nombre de la empresa. Ejemplo: FRM Frames, good morning (Marcos FRM, buenos días).
- contestar con el nombre del departamento. Ejemplo: Accounts, good afternoon (Departamento de contabilidad, buenas tardes).
- también podemos dar el nombre de la empresa seguido nuestro nombre y/o apellidos. Ejemplo: AZ Books, John Werry here (Libros AZ, le atiende John Werry).

Otra forma de contestar en un ámbito laboral sería con las expresiones:

Can I help you? How can I help you?
¿En qué puedo ayudarle?

Por último comentar que podemos usar una combinación de todos ellos. Ejemplos:

Mathew's cars, can I help you?
Coches Mathew, ¿en qué puedo ayudarle?

Good morning, Mr. Smith speaking
Buenos días, el Sr. Smith al habla

Mathew's cars, Mr. Smith speaking
Coches Mathew, el Sr. Smith al habla

Mathew's cars, Mr. Smith speaking, how can I help you?
Coches Mathew, le atiende el Sr. Smith, ¿en qué puedo ayudarle?

Exercise 4



Escucha a las personas contestar y empareja según corresponda:

- | | |
|--------|----------------------|
| 1. GL | a) Flowers |
| 2. QRS | b) Cleaning Services |
| 3. WWY | c) Gardens |
| 4. BBJ | d) Communications |
| 5. FZP | e) Electronics |
| 6. BD | f) Computers |

1.4. Listening



Escucha y decide si la contestación al descolgar el teléfono es en una casa (home) o en una empresa, oficina, etc. (office). Trata de recabar la máxima información posible.

- 1.
- 2.
- 3.

