

COMUNICACIÓN

Llamadas formales e informales

NIVEL

Intermedio (B2)

NÚMERO

ES_B2_3064X

IDIOMA

Español



Objetivos

- Puedo entender y utilizar gran variedad de expresiones útiles para hablar por teléfono.
- Puedo diferenciar los elementos de una llamada formal o informal.

¡Cuéntanos!

¿Qué prefieres cuando tienes que arreglar un malentendido?

llamar por teléfono

encontrarte en persona

tomarte el tiempo para escribir algo conscientemente

enviar un regalo



¡Comenzamos!

1. **Lee** el vocabulario. ¿Conoces más palabras relacionadas con las conversaciones telefónicas?
2. **Responde**: ¿Cuál fue la última llamada telefónica que hiciste? ¿Fue formal o informal?



Completa

Completa las oraciones con alguna de las **palabras de la página anterior**.

1 Disculpa, me surgió algo y tengo que _____. Te llamo luego.

2 No tengo _____ acá. Estoy en un lugar muy remoto.

3 No te oigo bien. Hay demasiado _____ de fondo. ¿Puedes ir a un lugar más tranquilo?

4 Me han puesto en _____ hace diez minutos. No quiero escuchar música, ¡quiero hablar con un representante de atención al cliente!

5 Solo escucho el _____ de línea ocupada. No debe estar disponible.



Conversamos

Discute sobre los puntos 1-3.

- 1 ¿Cuáles son algunos de los retos comunicativos de hablar por teléfono?
- 2 Describe un momento en el que hayas experimentado uno de estos retos.
- 3 Cuenta tu experiencia teniendo una llamada en español.



Toma una foto de esta actividad **antes** de entrar en la *breakout room*.

¿Formal o informal?

Decide si estos **inicios de llamadas** telefónicas son formales o informales. ¿Cómo puedes saberlo?



¡Hola Juan! Me alegra saber de ti. ¡Ha pasado demasiado tiempo!

Buenas tardes. Me comunico con ustedes para preguntar por una reserva que hice hace un tiempo. Lamentablemente, ha habido un cambio de planes...



Iniciar llamadas formales

El registro formal es más común en las llamadas telefónicas. Se considera cortés, sobre todo si no se conoce al interlocutor o interlocutora.

Te presentamos algunas formas de utilizar el registro formal por teléfono.:
¿Se te ocurre alguna otra?



¿Dígame? / ¿Diga?

Buenos días / Buenas tardes **quería hablar con** el Sr. ...

¿Podría pasarme con el Sr. López, si es tan amable?

Perdón, **¿con quién hablo?**



coger el teléfono

Esta expresión se utiliza en España. En otros países o de manera más general decimos **contestar** el teléfono o **atender**.

*¿Por qué nunca me **coges el teléfono** cuando te llamo?*

Cómo sonar natural al teléfono

Lee estos consejos y responde las preguntas.

La comunicación por teléfono tiene sus propios retos. Como los interlocutores e interlocutoras no pueden confiar en las señales visuales o el lenguaje corporal, el discurso tiene que hacer más trabajo.

Utilizar la entonación para enfatizar ciertas palabras puede hacer que se destaque la importancia de lo que se está diciendo. Elevar el tono al final de la frase puede ser una forma eficaz de invitar al otro interlocutor o interlocutora a responderle. Otras formas de sonar más natural por teléfono son las pausas entre las frases, y el uso de frases para asegurar al interlocutor o interlocutora que le estás escuchando y que reaccionas a los que dice.

¿Qué elementos de comunicación están ausentes durante una conversación telefónica?

¿Cómo se puede sonar más natural por teléfono?

¿Has utilizado alguno de estos consejos en una llamada telefónica en español?

Cuestionario

¿Estás de acuerdo con estas afirmaciones? **Justifica** tu respuesta.

	Sí	No
1 Las llamadas telefónicas requieren menos contexto que la comunicación en persona.		
2 Es importante mencionar su nombre y su puesto como saludo en una llamada de negocios.		
3 El uso de frases como "sí, por supuesto" y "claro" puede asegurar al otro interlocutor o interlocutora que lo estás escuchando.		
4 Añadir pausas durante una llamada telefónica es incómodo.		
5 Las palabras tienen más peso en una llamada telefónica que cara a cara.		

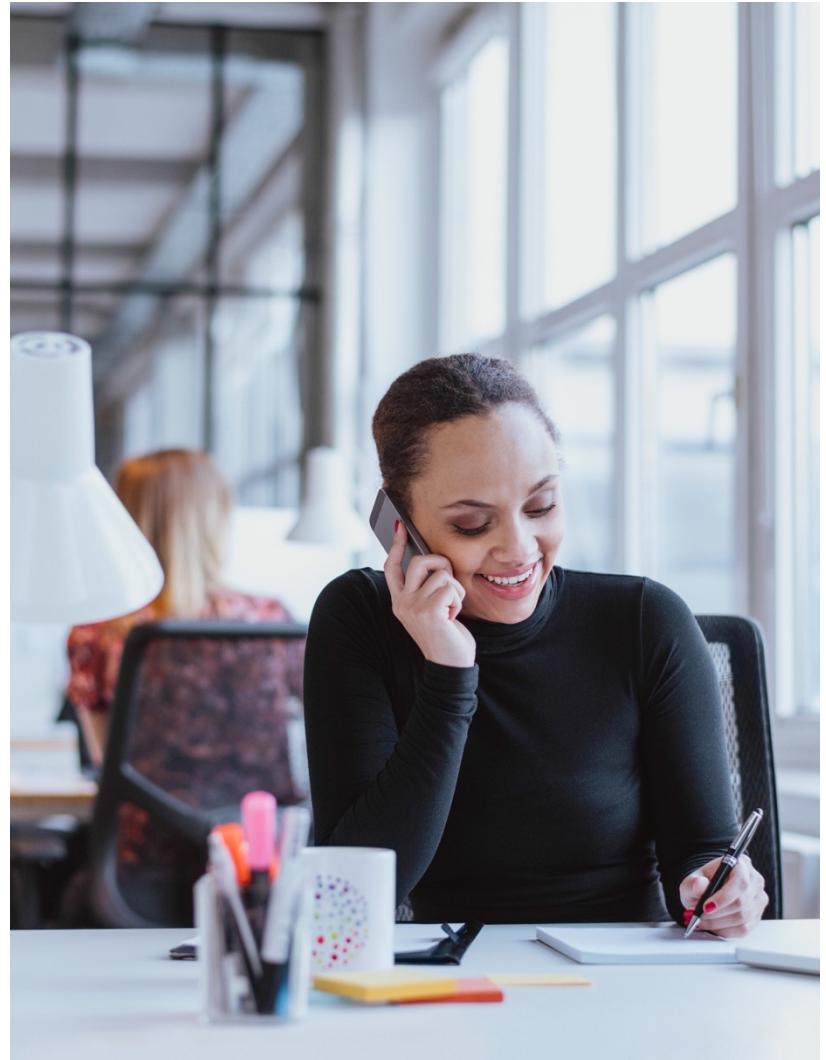
,

¿Cómo dice?

¿Podría repetirlo, por favor?

¿Son estas frases más **formales** o **informales**?

¿Cuándo las utilizarías?



¿Formal o informal?

Decide si estas **despedidas** son típicas de llamadas formales o informales. ¿Cómo puedes saberlo?



Bueno, me encantó ponernos al día. No dejemos pasar tanto tiempo la próxima. Hablamos pronto, ¡adiós!

Ha sido un placer hablar con usted. Espero que tenga un buen día.



Iniciar Llamadas informales

En las llamadas telefónicas más relajadas, o con amigos o amigas, es normal hablar de manera más informal.

A continuación, te presentamos algunas formas de comenzar una llamada de manera informal. ¿Se te ocurren otras?



¿Sí?
¿Hola?
¿Está Pedro?
¿Puede ponerse Pedro?

Deja un mensaje después del tono

Acabas de intentar llamar a tu jefa para informarle de que no puedes trabajar hoy. Desgraciadamente, no has podido comunicarte y te ha salido el contestador automático. **Deja un mensaje** con la información más importante.



¡Juego de rol!

Imagina que te has olvidado algo en casa y lo necesitas urgentemente. **Llamas** a alguien en casa para que lo busque por ti.



¿Qué malentendidos puede haber? ¿Será una conversación formal o informal?

Reflexiona sobre la lección

- ¿Puedes entender y utilizar gran variedad de expresiones útiles para hablar por teléfono?
- ¿Puedes diferenciar los elementos de una llamada formal o informal?

Tu profesor o profesora hace una propuesta de mejora para cada estudiante.

Fin de la lección

Expresión

Estar incomunicado/a

Significado: Estar aislado o sin comunicación.

Ejemplo: Es imposible localizarlo. Está incomunicado.



Práctica adicional



Responde



¿Has tenido alguna vez una llamada telefónica en la que no has podido ayudar a la otra persona, o en la que no han podido ayudarte a ti?

¿Cómo has reaccionado?



Una conversación difícil

Tu jefe te acaba de llamar. Te pide que trabajes el fin de semana para terminar un trabajo importante. Sin embargo, el sábado es el cumpleaños de tu madre.

Responde a tu jefe utilizando las expresiones de la lección y manteniendo un tono formal.





Llama a tu amigo o amiga

Acabas de llegar a casa del festival de música más increíble. Llama a tu amigo o amiga y descríbele la experiencia.

¿Qué te ha gustado?

¿Dónde fue?

Intenta utilizar expresiones que fomenten un tono informal en su llamada.





¿Formal o informal?

Lee estas oraciones y di si son formales o informales.

1



Buenas tardes, quería hablar con el Sr. López.

2



Hola, ¿está Pedro?

3



Quería hablar con Juan José, si está disponible.

4



¿Con quién hablo, por favor?



Responde



¿Cómo afecta la formalidad a una llamada telefónica?

¿Cómo hablarías de forma diferente en una llamada a tu amigo/a y a tu médico/a?

¿Qué cosas pueden ser frustrantes en una llamada de negocios?

¿En qué situaciones es más apropiada una llamada telefónica que una comunicación escrita?

Soluciones

P. 5: 1-colgar 2-cobertura 3-ruido 4-espera 5-tono.

P. 7: Informal: ¡Hola Juan! Me alegra saber de ti. ¡Ha pasado demasiado tiempo! Formal: Buenas tardes. Me comunico con ustedes para preguntar por una reserva que hice hace un tiempo. Lamentablemente, ha habido un cambio de planes...

P. 13: Informal: Bueno, me encantó ponernos al día. No dejemos pasar tanto tiempo la próxima. Hablamos pronto, ¡adiós! Formal: Ha sido un placer hablar con usted. Espero que tenga un buen día.

P. 23: Formal: 1, 3,4. Informal: 2.

Resumen

Inicio de llamada

- **Formal:** *¿Dígame? / ¿Diga?; Buenos días / Buenas tardes quería hablar con ...; ¿Podría pasarme con ..?; Perdón, ¿con quién hablo?*
- **Informal:** *¿Sí?; ¿Hola?; ¿Está ...?; ¿Puede ponerse ...?*

Las llamadas

- **Las acciones:** dejar un mensaje; poner en espera; colgar; coger el teléfono; poner en altavoz
- **Vocabulario:** el teléfono; el tono; el ruido de fondo; el mensaje

Vocabulario

poner en altavoz

atender el teléfono

dejar un mensaje

colgar (el teléfono)

poner en espera

coger el teléfono

sonar

el tono

el ruido de fondo

la llamada

Notas



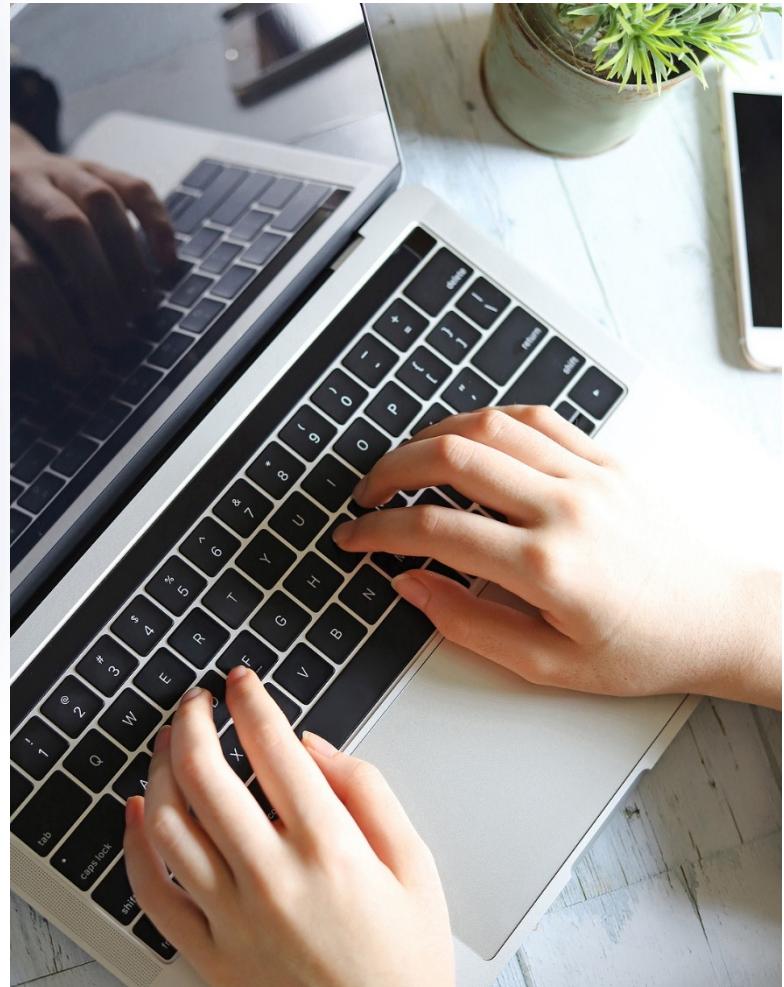
Deja tu opinión

B2.3

¿Te gusta El español en el mundo? Nos gustaría saber tu opinión. ¡Ayúdanos a mejorarlo con tus comentarios!

Enjoying the new Global Spanish features? We'd love to hear your thoughts. Help us make them even better with your valuable feedback!

Click [here](#) to access the survey.



Esta encuesta está pensada únicamente para estudiantes.