ESTRUCTURA E ÍNDICE DEL CURSO

En este curso se utilizan algunos códigos como abreviaturas.

Los códigos que verás (`EB`, `EE`, `S`, `D`, `C`, etc.) son **abreviaturas que sirven como guía de contenidos didácticos**. No son algo arbitrario, sino un sistema de marcadores para asegurar que en cada lección se incluyan ciertos puntos clave.

Aquí tienes el significado de cada uno:

- **Intro** → Introducción al tema.
- **Vocab** → Vocabulario central que se debe explicar y ejemplificar.
- **Pron** → Pronunciación, con énfasis en dificultades para hispanohablantes.
- **Gram** → Gramática, explicaciones sobre estructuras necesarias.
- **EB** → *Explicación Básica* (cómo se usa la expresión o estructura en la práctica, de forma sencilla).
- **EE** → *Explicación Extendida* (profundización, matices, variantes más avanzadas).
- **S** → *Semejanzas* con el español (donde se parecen los dos idiomas).
- **D** → *Diferencias* con el español (donde hay riesgo de confusión).
- **C** → *Consideraciones* o *Consejos* prácticos (errores frecuentes, recomendaciones de uso).
- **Cultura de empresa** → Notas sobre cómo se utiliza en un entorno profesional, corporativo o internacional.
- **Particularidades del inglés en el contexto** → Aspectos específicos del inglés en llamadas telefónicas (ej.: frases hechas, convenciones, expresiones muy comunes).

En resumen: cada código es un recordatorio de qué pieza debe aparecer en la lección para que quede completa, variada y útil.

Tabla resumen de los códigos usados en el curso de inglés telefónico:

Código	Significado	Explicación breve
Intro	Introducción	Presentación del tema y resumen de lo que se va a tratar.
Vocab	Vocabulario	Palabras y expresiones clave relacionadas con el tema.
Pron	Pronunciación	Dificultades específicas, sonidos conflictivos y notas de acento.
Gram	Gramática	Estructuras necesarias para usar el tema correctamente.
EB	Explicación Básica	Explicación sencilla y práctica del uso, con ejemplos claros.
EE	Explicación Extendida	Profundización, variantes, usos más avanzados o contextuales.
S	Semejanzas	Puntos en común con el español que ayudan al aprendizaje.
D	Diferencias	Puntos distintos entre inglés y español que generan confusión.
C	Consideraciones	Consejos, errores frecuentes, advertencias prácticas.
Cultura de empresa	Contexto profesional	Cómo se usa en un entorno corporativo e internacional.
Particularidades del inglés en el contexto	Uso situacional	Rasgos típicos del inglés en llamadas telefónicas y situaciones reales.

ÍNDICE

Módulo 1. Fundamentos básicos

1. **Etiqueta telefónica esencial** – Normas clave, saludos y cortesía profesional.
2. **Presentarse y presentar la empresa** – Cómo identificarte de forma clara y segura.
3. **Realizar llamadas sencillas** – Abrir, explicar el motivo y cerrar con eficacia.
4. **Recibir llamadas sencillas** – Atender, transferir y ayudar con confianza.
5. **Explicar indisponibilidad** – Decir que alguien no está y ofrecer alternativas.

Módulo 2. Claridad y comprensión

6. **Peticiones para verificar comprensión** – Cómo pedir repetir, confirmar o deletrear.
7. **Deletrear y anotar nombres** – Estrategias para registrar datos sin errores.
8. **Números: teléfonos, extensiones y cantidades** – Decir y entender cifras con precisión.
9. **Fechas y horas** – Concertar citas sin confusión entre formatos.
10. **Intentar contactar a alguien** – Solicitar hablar con la persona adecuada.

Módulo 3. Mensajes y seguimiento

11. **Tomar y dejar mensajes (básico)** – Registrar lo esencial de forma ordenada.
12. **Mensajes telefónicos (intermedio)** – Incluir detalles, urgencias y referencias.
13. **Dar y obtener información (básico)** – Preguntar y responder de manera clara.
14. **Dar y obtener información (avanzado)** – Especificaciones, condiciones y límites.
15. **Organizar citas (básico)** – Proponer horarios y confirmar detalles.

Módulo 4. Ajustes y acuerdos

16. **Reprogramar y cancelar citas** – Cambiar planes con cortesía y soluciones.
17. **Confirmaciones y seguimientos** – Cerrar acuerdos y asegurar próximos pasos.
18. **Small talk telefónico** – Romper el hielo con breves conversaciones.

19. **Poner en espera y transferir** – Gestionar pausas y cambios con fluidez.
20. **Mala conexión y ruido** – Resolver problemas técnicos en la llamada.

Módulo 5. Dificultades y resolución

21. **Acentos y velocidad del interlocutor** – Estrategias para entender mejor.
22. **Quejas y llamadas problemáticas (básico)** – Escuchar, disculparse y actuar.
23. **Quejas y resolución (avanzado)** – Negociar soluciones con firmeza y cortesía.
24. **Soporte técnico: describir problemas** – Explicar fallos de manera precisa.
25. **Soporte técnico: guiar soluciones** – Dar instrucciones claras paso a paso.

Módulo 6. Contextos profesionales

26. **Marketing y Ventas: descubrir necesidades** – Escuchar activamente y preguntar.
27. **Marketing y Ventas: propuesta y cierre** – Presentar soluciones y acordar acciones.
28. **Reuniones telefónicas y conferencias** – Participar en conversaciones grupales.
29. **Seguridad, verificación y datos personales** – Manejar información sensible con cuidado.
30. **Cierre profesional y seguimiento** – Terminar con impacto y confirmar por escrito.

DESCRIPCIÓN DE LAS LECCIONES DEL CURSO

1. Etiqueta telefónica esencial

La primera lección te introduce a las normas básicas de la comunicación telefónica en inglés y al flujo natural de una llamada. Aprenderás saludos habituales como *hello*, *hi*, *good morning* o *good afternoon*, así como la forma de presentarte con expresiones como *this is…*. Trabajaremos la pronunciación de frases comunes, prestando atención a reducciones naturales como la de *this is*, y a la entonación cortés que transmite cercanía y profesionalidad. También revisaremos el uso del presente simple para expresar rutinas y los modales básicos que ayudan a sonar educado en todo momento.

Exploraremos el esquema de una llamada desde la apertura hasta el cierre, con ejemplos de cómo mantener un tono adecuado, un ritmo natural y la importancia de sonreír mientras hablas, incluso por teléfono. Compararemos los saludos formales en inglés y español, destacando las diferencias culturales en el trato, como el uso de “tú” o “usted”, y el modo en que se utilizan el nombre de pila o el apellido en inglés. Finalmente, insistiremos en la claridad: hablar despacio, evitar muletillas y asegurarse de que el mensaje llega correctamente. Esta lección sienta las bases para sentirte seguro en cualquier interacción telefónica en inglés.

---

2. Presentarse y presentar la empresa

En esta lección aprenderás la importancia de presentarte de manera clara y rápida, tanto si llamas a título personal como en nombre de una empresa o departamento. Practicarás expresiones comunes como *speaking* o *from*, y vocabulario relacionado con *company* y *department*. Pondremos especial atención a la pronunciación correcta de *company* (/ˈkʌmpəni/) y al acento en nombres propios, que son clave para que tu interlocutor te entienda sin confusiones.

Desde el punto de vista gramatical, verás estructuras muy usadas como *This is [name] speaking* o *I’m calling from [company]*. También aprenderás fórmulas de autopresentación sencillas y efectivas, que puedes adaptar a contextos formales o informales. Analizaremos el orden lógico en inglés, que suele ser primero el nombre y después la empresa, y veremos cómo en inglés se omiten artículos en expresiones como *from company X*, a diferencia del español.

Además, destacaremos la importancia de la brevedad: frases cortas, con una sola idea clara, que faciliten la comprensión. Practicarás distintos ejemplos para que puedas elegir la fórmula que más se ajuste a tu situación, siempre transmitiendo seguridad y profesionalidad. Esta lección es clave para dar una buena primera impresión al teléfono.

---

3. Realizar llamadas sencillas

En esta lección aprenderás a estructurar llamadas básicas en inglés, siguiendo un esquema claro: apertura, motivo de la llamada y cierre. Practicarás expresiones frecuentes como *I'm calling about…*, *regarding…* o *to follow up on…*. Verás cómo se pronuncian de forma natural, incluyendo enlaces como el de *call about*, que ayudan a sonar más fluido.

Revisaremos tiempos verbales esenciales: el presente y pasado simple para dar información concreta, y el uso de *going to* para hablar de intenciones o planes inmediatos. Además, trabajaremos un guion práctico de tres pasos que puedes aplicar en cualquier situación: empezar con un saludo cordial, indicar de manera breve el motivo de la llamada y cerrar agradeciendo o confirmando lo hablado.

Aprenderás también a señalizar cambios de tema con frases sencillas, lo que ayuda a guiar la conversación y a evitar confusiones. Veremos cómo la estructura "motivo → acción" facilita que la otra persona entienda lo que necesitas. También repasaremos algunos *phrasal verbs* habituales en llamadas, como *follow up* o *get back to*, y terminaremos con un consejo clave: confirmar la comprensión al final de la llamada para asegurarte de que la comunicación ha sido efectiva.

---

4. Recibir llamadas sencillas

En esta lección te centrarás en cómo atender llamadas básicas, filtrar información o transferir a la persona adecuada. Practicarás vocabulario esencial como *hold*, *transfer* y *extension*, con su pronunciación clara (/hoʊld/, /ˈtrænsfər/). También aprenderás estructuras útiles para ofrecer ayuda de manera educada, como *Shall I…?* o el uso de imperativos corteses.

Analizaremos la estructura recomendada al recibir una llamada: un saludo inicial, una frase de disposición a ayudar y, si es necesario, la ruta que seguirá la llamada (espera, transferencia o toma de mensaje). Verás cómo gestionar tiempos de espera con frases amables que transmiten profesionalidad y calma al interlocutor.

También revisaremos fórmulas de cortesía fijas en inglés, que se repiten mucho en contextos profesionales, y la importancia de no prometer algo que no puedes cumplir, ya que esto puede generar desconfianza. Compararemos brevemente cómo este protocolo es bastante similar al español, aunque con algunas diferencias culturales en el nivel de formalidad. Esta lección te permitirá sentirte preparado para responder llamadas con seguridad, transmitiendo una imagen positiva de ti mismo y, en caso de aplicarse, de tu empresa.

---

5. Explicar indisponibilidad

Aquí aprenderás a comunicar de manera clara y educada que una persona no está disponible en ese momento. Practicarás vocabulario muy común en contextos laborales como *unavailable*, *in a meeting* o *out of the office*. También verás la pronunciación de palabras largas como *unavailable*, asegurándote de que tu mensaje se entienda sin esfuerzo.

Gramaticalmente, trabajarás estructuras con el presente continuo (*She is in a meeting*) y el presente perfecto (*He has just left the office*), muy útiles para dar explicaciones naturales. Además, verás cómo es recomendable dar una razón breve y no entrar en excesivos detalles.

La clave estará en combinar la indisponibilidad con una opción, es decir, no solo decir que la persona no está, sino ofrecer alternativas: proponer otro horario, sugerir enviar un correo electrónico o preguntar si prefieren dejar un mensaje. También aprenderás fórmulas sencillas para ofrecer soluciones concretas sin sonar brusco, manteniendo siempre un tono profesional y amable. Esta lección te ayudará a gestionar estas situaciones con naturalidad, transmitiendo al mismo tiempo cercanía y eficacia, algo muy valorado en entornos de trabajo internacionales.

---

6. Peticiones para verificar comprensión

En esta lección aprenderás cómo pedir aclaraciones de manera educada cuando no entiendas algo en una llamada telefónica en inglés. Practicarás expresiones muy comunes como *Could you repeat that, please?*, *Could you confirm…?* o *Could you spell that for me?*. Pondremos atención a la pronunciación natural y a las formas débiles de palabras como *could* y *you*, que hacen que los hablantes nativos suenen más fluidos.

También descubrirás cómo formular preguntas indirectas, por ejemplo *I was wondering if you could repeat that*, que resultan más corteses y profesionales que una petición directa. Otra estrategia útil será la reformulación: repetir lo que has entendido con tus propias palabras para confirmar que la información es correcta.

Trabajaremos la entonación ascendente, fundamental en las preguntas de verificación, y te daré consejos prácticos para evitar abusar de expresiones como “Sorry?”, que pueden sonar poco profesionales si se repiten demasiado. Además, veremos cómo la repetición es una herramienta normal y aceptada tanto en inglés como en español, y que lo más importante es mantener la claridad y la cortesía. Con esta lección ganarás confianza para asegurarte de que la comunicación telefónica es precisa y sin malentendidos.

---

7. Deletrear y anotar nombres (uso del alfabeto fonético opcional)

En esta lección trabajarás una de las habilidades más importantes en el teléfono: aprender a deletrear y registrar nombres, apellidos o códigos de manera clara en inglés. Practicarás vocabulario específico como *spell*, *letter by letter*, *underscore* (guion bajo) o *hyphen* (guion). Además, repasaremos vocales y consonantes que suelen dar problemas a hispanohablantes, como la diferencia entre *i* e *e*, o entre *b* y *v*.

Te enseñaré la técnica de dar ejemplos con cada letra, muy común en inglés, usando frases como *That’s A as in Alpha* o *It’s spelled J-O-H-N*. Conocerás también el alfabeto fonético internacional, usado en aviación y en contextos profesionales donde la precisión es fundamental. Aunque no siempre es obligatorio, saberlo puede marcar la diferencia en situaciones más formales.

Otra parte clave será confirmar lo anotado mediante la técnica de *backreading*, es decir, leer de nuevo lo que has escrito para verificar junto al interlocutor que no hay errores. Esto transmite profesionalidad y evita malentendidos que, en un entorno de trabajo, pueden ser costosos. Esta lección te dará herramientas para enfrentarte con confianza a cualquier situación donde necesites registrar nombres o datos de forma exacta.

---

8. Números: teléfonos, extensiones y cantidades

En esta unidad aprenderás a dar y entender números en inglés, una habilidad imprescindible al hablar por teléfono. Practicarás vocabulario como *zero* y *oh* (dos formas de decir “cero”), *double* (para indicar números repetidos) y *extension* (para referirse a una extensión telefónica).

Trabajaremos la pronunciación con ritmo y agrupación de cifras, lo que se conoce como *chunking*. Por ejemplo, aprenderás que es más claro decir *two-oh-seven* en lugar de deletrear cada número de manera aislada. También repasaremos cómo manejar centenas y miles, así como cantidades grandes.

Un aspecto clave será aprender a repetir y confirmar los números, ya que es habitual que el interlocutor verifique para asegurarse de que no hay confusiones. También veremos cómo distinguir entre palabras que suenan parecidas, como *thirteen* y *thirty*, que suelen generar malentendidos.

Además, conocerás cómo los angloparlantes suelen dar los números de teléfono en grupos de dos o tres cifras, lo que contrasta con las costumbres en español. Esta lección te permitirá comunicarte con seguridad al dar tu número, anotar extensiones o hablar de cantidades, evitando errores y transmitiendo profesionalidad en todo momento.

---

9. Fechas y horas

En esta lección aprenderás a concertar citas y a hablar de fechas y horas de forma clara en inglés. Practicarás preposiciones de tiempo como *on*, *by* y *at*, y expresiones frecuentes como *quarter past* (y cuarto) o *quarter to* (menos cuarto). También veremos cómo pronunciar correctamente los nombres de los meses y los días, que a menudo resultan complicados.

Desde el punto de vista gramatical, aprenderás a manejar las diferencias entre el formato de fechas en inglés americano (mes/día/año) y el inglés británico (día/mes/año), evitando así errores al escribir o decir una fecha. También trabajarás la importancia de confirmar zonas horarias en contextos internacionales, especialmente cuando se trata de reuniones a distancia.

Verás cómo funciona el sistema de 24 horas, que también existe en inglés, pero que en el uso cotidiano suele alternarse con el sistema de 12 horas, utilizando *a.m.* y *p.m.*. Aprenderás estrategias para evitar ambigüedades, por ejemplo repitiendo la fecha completa con el día de la semana.

Con esta lección te sentirás preparado para organizar horarios, fijar reuniones y confirmar plazos con precisión, una habilidad esencial en cualquier contexto profesional.

---

10. Intentar contactar a alguien

En esta unidad aprenderás cómo pedir que te comuniquen con una persona concreta durante una llamada. Practicarás expresiones comunes como *Could you put me through to…?*, *Can I reach…?* o *extension number…*, prestando atención a la pronunciación clara y al acento en los nombres propios.

Desde el punto de vista gramatical, trabajarás estructuras con *would* y *could* para hacer solicitudes educadas y profesionales. También verás cómo combinar un motivo con la solicitud, por ejemplo: *I'm calling regarding a meeting with Mr. Smith. Could you put me through to him?*.

Aprenderás alternativas útiles cuando la persona no esté disponible, como ofrecer dejar un mensaje o solicitar una devolución de llamada (*callback*). Veremos también *phrasal verbs* muy habituales en este contexto, como *put through* o *get hold of*.

Además, revisaremos aspectos culturales y de protocolo: cómo mantener la cortesía, cómo no sonar insistente y cómo dar siempre una solución práctica para continuar con la comunicación. Al finalizar esta lección, tendrás fórmulas claras para lograr que tus llamadas lleguen a la persona adecuada, manteniendo un estilo educado y seguro.

---

11. Tomar y dejar mensajes (nivel básico)

En esta lección aprenderás cómo tomar y dejar mensajes sencillos en inglés durante una llamada telefónica. Practicarás vocabulario fundamental como *message* (mensaje), *take down* (anotar) o *return your call* (devolver la llamada). También veremos expresiones en futuro con *will*, como *I will let her know*, que sirven para prometer transmitir la información.

El esquema básico para un mensaje breve incluye tres elementos: el nombre de la persona, su número de teléfono y el motivo de la llamada. Este orden ayuda a ser claro y evitar confusiones. Practicarás cómo pedir estos datos de manera educada y cómo organizarlos para registrarlos correctamente.

Además, aprenderás a deletrear los nombres y confirmar la información repitiéndola en voz alta, lo que transmite profesionalidad y asegura que los datos no se pierdan. Verás también la importancia de ser conciso y directo, evitando frases largas o detalles innecesarios.

Con esta lección, adquirirás la confianza necesaria para manejar situaciones muy comunes: cuando alguien quiere dejar un mensaje para otra persona o cuando tú mismo necesitas que anoten tu recado. La clave será siempre mantener un tono educado, confirmar lo importante y cerrar la conversación con amabilidad.

---

12. Dejar y tomar mensajes telefónicos (nivel intermedio)

Aquí darás un paso más en la gestión de mensajes telefónicos, aprendiendo a manejar aquellos que requieren mayor detalle. Practicarás vocabulario como *urgent* (urgente), *follow-up* (seguimiento) o *reference number* (número de referencia). También trabajarás la pronunciación con énfasis en cifras, códigos y elementos numéricos, que requieren especial claridad.

Desde el punto de vista gramatical, aprenderás a utilizar oraciones relativas breves, por ejemplo *This is the reference number that you need*, para dar más contexto sin perder fluidez. Además, trabajarás estructuras que permiten especificar la acción esperada, como *Please ask him to call me back before five o'clock*.

Un aspecto clave de esta lección será aprender a dar plazos y a indicar disponibilidad, lo que en inglés se hace de forma directa pero siempre manteniendo un tono amable. También verás cómo evitar compartir información sensible o innecesaria, algo muy valorado en entornos profesionales.

Con esta práctica, serás capaz de dejar o tomar mensajes más completos y útiles, incluyendo todos los detalles necesarios para que la comunicación sea eficaz. Ganarás seguridad en situaciones donde se requiera exactitud y un mayor grado de formalidad.

---

13. Dar y obtener información (nivel básico)

En esta lección aprenderás cómo intercambiar información básica en inglés durante una llamada. Practicarás vocabulario como *details* (detalles), *update* (actualización) y *confirm* (confirmar). Trabajarás la entonación adecuada de las preguntas con palabras interrogativas (*wh-questions*), como *What*, *When* o *Where*, para sonar natural y claro.

Veremos el uso del presente simple y del verbo *can*, que permiten formular preguntas directas y respuestas sencillas. También aprenderás a diferenciar entre preguntas abiertas y cerradas, y a elegir cuál conviene según la situación. Por ejemplo, *Can you confirm the time?* es una pregunta cerrada, mientras que *What details can you give me?* abre la conversación.

Además, practicarás la reformulación, es decir, repetir con tus propias palabras lo que has entendido, para confirmar que la información es correcta. Verás también la diferencia en el orden de las palabras: en inglés los adjetivos van antes de los sustantivos (*important update*), a diferencia del español.

Con esta lección te acostumbrarás a manejar intercambios cortos, claros y útiles, evitando la acumulación de demasiadas preguntas a la vez. Esto te permitirá desenvolverte con naturalidad y seguridad en conversaciones telefónicas sencillas.

---

14. Dar y obtener información (nivel avanzado)

En este módulo aprenderás a manejar información más compleja y detallada durante llamadas telefónicas en inglés, especialmente en contextos profesionales. Practicarás vocabulario específico como *requirement* (requisito), *policy* (política) o *terms* (condiciones), prestando atención a la pronunciación y al acento correcto en palabras largas.

Desde la gramática, trabajarás con condicionales de primer tipo, como *If you send us the documents today, we will process them tomorrow*, que son muy útiles para dar instrucciones y establecer condiciones claras. También aprenderás a delimitar expectativas con precisión, especificando límites o requisitos de forma directa.

Otro aspecto importante será la capacidad de dar ejemplos concretos para que la información sea más fácil de entender y aplicar. Practicarás cómo explicar escenarios con rapidez, usando frases que transmiten seguridad y claridad. Además, verás cómo las estructuras condicionales siguen una lógica de "si… entonces" que ayuda a organizar la conversación de manera natural.

Finalmente, aprenderás la importancia de documentar la información más técnica o detallada por escrito después de la llamada, asegurando que quede un registro claro y profesional. Esta lección te dará recursos para comunicarte con eficacia en situaciones que requieren precisión y confianza.

---

15. Organizar citas (nivel básico)

En esta lección aprenderás a proponer y organizar citas o reuniones de manera sencilla en inglés. Practicarás vocabulario como *available* (disponible), *slot* (hueco) y *schedule* (agenda), prestando atención a la pronunciación de esta última palabra, que cambia entre inglés británico y americano.

Trabajarás estructuras muy útiles como *Would Tuesday at 10 a.m. work for you?* o el uso del presente continuo para hablar de planes futuros, por ejemplo *We are meeting next Friday*. También aprenderás a dar varias opciones para facilitar que la otra persona pueda elegir, lo que demuestra flexibilidad y consideración.

Además, verás la importancia de confirmar no solo la hora y el día, sino también el medio o el lugar de la reunión: si será presencial, por videollamada o por teléfono. Al final de la conversación, practicarás cómo recapitular todos los detalles para que no haya lugar a malentendidos.

Con esta lección ganarás confianza para organizar reuniones de manera profesional, transmitiendo claridad y orden. Practicarás diferentes situaciones, tanto formales como informales, siempre con frases cortas y claras que te permitirán desenvolverte con naturalidad en inglés.

---

16. Reprogramar y cancelar citas

En esta lección aprenderás cómo manejar cambios de agenda con educación y profesionalidad. Practicarás vocabulario esencial como *reschedule* (reprogramar), *postpone* (posponer) y *cancel* (cancelar), prestando atención a

la pronunciación de *schedule*, que puede variar entre /riːˈʃedjuːl/ en inglés británico y /ˈskedʒuːl/ en inglés americano.

Desde el punto de vista gramatical, trabajarás con una fórmula de tres pasos: disculparse, explicar brevemente la razón del cambio y proponer una alternativa. Por ejemplo: *I'm afraid I need to reschedule our meeting because of another commitment. Would Thursday at the same time work for you?*. También practicarás expresiones atenuantes como *Unfortunately* o *I'm afraid*, que suavizan el mensaje y transmiten cortesía.

Verás cómo en inglés es más habitual centrarse en la solución que en la justificación, evitando dar demasiados detalles. Además, aprenderás la importancia de confirmar por escrito la nueva fecha o la cancelación para evitar confusiones posteriores.

Con esta lección estarás preparado para gestionar imprevistos de manera elegante, ofreciendo siempre opciones y mostrando disposición a colaborar. De esta forma, transformarás un posible inconveniente en una oportunidad para reforzar la confianza y la buena comunicación con tu interlocutor.

---

17. Confirmaciones y seguimientos

En esta lección aprenderás a cerrar acuerdos y asegurar que todo lo hablado queda claro. Practicarás expresiones útiles como *confirm*, *follow up* y *as agreed*, prestando atención a la pronunciación natural y al enlace de palabras, como en *as agreed*.

Trabajarás el uso del presente perfecto para indicar el estado de una acción, por ejemplo: *We have confirmed the order* o *I have followed up with the client*. Aprenderás a resumir lo tratado en la llamada y a especificar los próximos pasos, lo que transmite profesionalidad y orden.

Otro punto clave será hacer referencia a documentos u otros soportes, como *I will send you the details by email*. También practicarás la precisión temporal con expresiones como *by Monday* o *on Friday*, que evitan malentendidos en plazos y entregas.

Finalmente, descubrirás la importancia de invitar al interlocutor a corregir o confirmar lo acordado, usando frases como *Please let me know if I misunderstood anything*. Con esta lección te sentirás capaz de cerrar llamadas con seguridad, dejando claro qué viene después y transmitiendo confianza en tu comunicación.

---

18. Pequeño "small talk" telefónico

En esta lección conocerás la utilidad del *small talk*, esas pequeñas conversaciones que ayudan a romper el hielo al inicio de una llamada. Practicarás frases como *Is the line clear?* o *How have you been?*, usando la entonación natural que hace sonar más cercanas las preguntas.

Trabajarás con tiempos verbales como el presente perfecto (*How have you been?*) y el pasado simple (*How was your weekend?*), que son muy habituales en este tipo de intercambios. También verás que este tipo de charla debe ser breve, entre diez y veinte segundos como máximo, antes de pasar al motivo principal de la llamada.

Aprenderás cuáles son los temas seguros para el *small talk*, como el clima, el tráfico o una referencia ligera al día de la semana, y descubrirás los límites culturales: lo que puede parecer cordial en un idioma puede resultar demasiado personal en otro.

La lección subraya que el *small talk* no es obligatorio, pero sí muy útil para generar cercanía. Lo importante es volver pronto al objetivo principal de la llamada, de manera que combines cortesía con eficiencia.

19. Poner en espera y transferir

En esta lección aprenderás cómo gestionar pausas y transferencias en una llamada de forma profesional. Practicarás vocabulario esencial como *put on hold* (poner en espera), *transfer* (transferir) y términos como *warm transfer* (transferencia con presentación previa) y *cold transfer* (transferencia directa).

Trabajarás expresiones con *shall* y *will* para ofrecer ayuda, por ejemplo: *Shall I put you on hold for a moment?* o *I will transfer your call now*. Verás la importancia de pedir permiso antes de poner en espera, indicando el tiempo estimado para transmitir seguridad, por ejemplo: *This may take about two minutes, is that okay?*.

También aprenderás a hacer transiciones fluidas, explicando al interlocutor qué ocurrirá a continuación. Practicarás frases de agradecimiento al volver a la llamada, como *Thank you for holding*. Además, conocerás aspectos culturales, como el uso de la música de espera en países angloparlantes.

La clave será mantener siempre la cortesía y la claridad, de manera que la persona se sienta atendida y respetada en todo momento. Con esta lección podrás gestionar esperas y transferencias con confianza, transmitiendo organización y profesionalidad.

---

20. Mala conexión y ruido

En esta unidad aprenderás cómo reaccionar ante problemas de calidad en la llamada, como cortes, ruido o interferencias. Practicarás expresiones como *You're breaking up* (se corta la línea) o *Could you speak up, please?* (¿Podría hablar más alto, por favor?).

Verás la importancia de articular bien las consonantes finales, ya que esto mejora la claridad en situaciones donde el sonido es deficiente. Gramaticalmente, trabajarás con imperativos educados que permiten dar instrucciones de forma directa pero cortés, por ejemplo: *Please repeat that slowly*.

Aprenderás un protocolo sencillo: primero comprobar si la persona te oye, luego repetir lo necesario y, si la comunicación sigue siendo complicada, proponer un canal alternativo como el correo electrónico o un chat. También practicarás cómo mantener la calma y evitar frustraciones, ya que estas situaciones son habituales.

Otro aspecto clave será la seguridad de los datos: nunca compartas información sensible si la conexión no es estable. Esta lección te preparará para mantener el control de la comunicación incluso en condiciones técnicas difíciles, mostrando profesionalidad y transmitiendo confianza.

---

21. Acentos y velocidad del interlocutor

En esta lección aprenderás a manejar una de las mayores dificultades al hablar por teléfono: entender distintos acentos y ritmos de habla. Practicarás expresiones como *Could you slow down, please?*, *Could you repeat that?* o *Could you clarify?*, todas muy útiles para mantener la comunicación clara y educada.

Trabajarás estrategias de segmentación del discurso, conocidas como *chunking*, que consisten en dividir las frases largas en bloques más pequeños para captar mejor la información. Además, aprenderás a usar el estilo indirecto (*reported speech*) para confirmar lo que entendiste: *So you said the meeting was moved to Friday, correct?*.

Un aspecto clave será identificar y retener palabras clave que te permitan seguir el sentido general aunque no entiendas cada palabra. También verás que pedir repetición es algo normal en inglés y no se considera una falta de competencia, sino un gesto profesional para asegurar la precisión.

La lección subraya la importancia de no fingir comprensión, ya que esto puede generar errores posteriores. La transparencia, la paciencia y el uso de frases corteses serán tus aliados para desenvolverte con confianza frente a la diversidad de acentos y velocidades en inglés.

---

22. Quejas y llamadas problemáticas (nivel básico)

En esta unidad aprenderás cómo recibir quejas de forma profesional, manteniendo siempre la calma y mostrando empatía. Practicarás vocabulario clave como *issue* (problema), *complaint* (queja) e *inconvenience* (inconveniente), prestando atención a la pronunciación y al énfasis en las palabras importantes.

Desde el punto de vista gramatical, trabajarás expresiones con *I apologize* y el presente perfecto, como *I apologize for the inconvenience you have experienced*. Aprenderás a seguir un esquema sencillo y eficaz: primero mostrar empatía, después aclarar los hechos y finalmente proponer una acción que ayude a resolver el problema.

También descubrirás fórmulas de disculpa muy utilizadas en inglés que transmiten seriedad y compromiso. Un punto fundamental será mantener un tono tranquilo y profesional, incluso si el cliente está molesto o la situación es tensa.

La lección destacará que no es adecuado culpar a nadie ni entrar en discusiones, sino enfocarse en la solución. De esta manera, podrás transformar una situación complicada en una oportunidad para generar confianza y mostrar tu capacidad de gestionar dificultades con seguridad.

---

23. Quejas y resolución (nivel avanzado)

En esta lección darás un paso más y aprenderás a gestionar quejas complejas, enfocándote en negociar soluciones. Practicarás vocabulario como *goodwill* (buena voluntad), *refund* (reembolso) y *replacement* (sustitución), con énfasis en la claridad al expresar cifras y plazos.

Trabajarás con condicionales de segundo y tercer tipo, que te permiten ofrecer soluciones hipotéticas o explicar escenarios alternativos. Por ejemplo: *If you were to return the product, we could offer a replacement* o *If we had received the request earlier, we might have acted differently*. Estas estructuras ayudan a sonar profesional y diplomático.

También aprenderás a presentar varias opciones y permitir que el cliente elija la que mejor se adapte a sus necesidades, lo que genera confianza y muestra disposición a colaborar. Practicarás cómo acordar plazos y compromisos claros, usando frases que transmiten seguridad.

Otro aspecto fundamental será aprender a mantener un tono directo pero amable, evitando explicaciones legales excesivas y centrándote en soluciones prácticas. Finalmente, verás la importancia de documentar los acuerdos alcanzados, ya sea en un correo electrónico o en un informe, para garantizar transparencia y evitar malentendidos.

---

24. Soporte técnico: describir problemas

En esta lección aprenderás a describir problemas técnicos por teléfono, algo esencial en entornos laborales. Practicarás vocabulario específico como *error*, *crash* (fallo), *frozen* (bloqueado) y *steps to reproduce* (pasos para reproducir el error). También trabajarás la terminología básica de tecnología, con énfasis en la pronunciación clara de términos técnicos.

Desde la gramática, usarás el pasado simple para explicar secuencias de acciones, por ejemplo: *I clicked on the file and then the screen froze*. También aprenderás a seguir un árbol de preguntas para identificar el origen del problema, lo que te permitirá guiar la conversación de manera organizada.

Un punto importante será confirmar detalles esenciales como el sistema operativo, la versión del programa o el dispositivo utilizado. Aprenderás a hacer estas preguntas de forma educada y clara, evitando tecnicismos excesivos si la persona no tiene conocimientos técnicos.

La lección subraya la importancia de la precisión léxica: elegir las palabras adecuadas para describir el problema sin generar confusiones. Con esta práctica, ganarás la habilidad de comunicar problemas técnicos de manera efectiva, facilitando que la otra persona entienda la situación y pueda ofrecer soluciones rápidas.

---

25. Soporte técnico: guiar soluciones

En esta unidad aprenderás a dar instrucciones claras y eficaces para resolver problemas técnicos durante una llamada. Practicarás vocabulario como *reboot* (reiniciar), *reset* (restablecer), *update* (actualizar), *plug* y *unplug* (conectar y desconectar). La pronunciación clara de estas palabras será fundamental, ya que un error puede llevar a confusión.

Desde la gramática, trabajarás con imperativos positivos, que son la forma más común de dar instrucciones, por ejemplo: *Please press the power button* o *Update the software now*. Aprenderás a organizar las instrucciones en pasos numerados, lo que facilita que la persona siga el proceso sin perderse.

También practicarás cómo comprobar que cada paso ha tenido el resultado esperado, con preguntas como *Did the screen restart?* o *Has the update finished?*. De este modo, podrás asegurarte de que la solución avanza correctamente.

Otro punto clave será usar *phrasal verbs* habituales en inglés técnico, como *set up*, *shut down* o *log in*. Finalmente, la lección te recordará la importancia de tener en cuenta la seguridad y los permisos, evitando acciones que puedan causar daños. Con esta práctica, podrás guiar a otros con confianza en la resolución de problemas técnicos.

26. Marketing y Ventas por teléfono. Acciones comerciales: descubrir necesidades

En esta lección aprenderás a realizar llamadas con un enfoque comercial cuyo objetivo principal es comprender las necesidades del cliente. Practicarás vocabulario esencial como *budget* (presupuesto), *requirements* (requisitos) y *timeline* (plazos). También verás la importancia de hacer pausas estratégicas para escuchar atentamente y no interrumpir al interlocutor.

Desde la gramática, trabajarás con preguntas abiertas que invitan al cliente a hablar más, como *What requirements do you have for this project?* o *Can you tell me about your budget?*. Estas estructuras fomentan un diálogo fluido y muestran interés real por la situación del cliente.

La lección te introducirá a un enfoque simplificado de la técnica SPIN, que consiste en explorar la situación, identificar problemas, comprender su impacto y descubrir las posibles necesidades de solución. También aprenderás a priorizar lo que realmente le preocupa al cliente, distinguiendo entre lo urgente y lo importante.

Un aspecto fundamental será evitar presionar y centrarte en construir confianza a través de una conversación natural. Además, conocerás las consideraciones de privacidad y cumplimiento normativo, como la protección de datos, que son esenciales en llamadas comerciales. Con esta lección ganarás habilidades para escuchar activamente y descubrir lo que el cliente realmente necesita.

---

27. Marketing telefónico y Ventas. Acciones comerciales: propuesta y cierre

En esta lección aprenderás cómo presentar una propuesta de manera clara y efectiva por teléfono, y cómo cerrar acuerdos comerciales con éxito. Practicarás vocabulario clave como *feature* (característica), *benefit* (beneficio) y *quote* (presupuesto), prestando atención a la claridad al hablar de cifras y condiciones.

Gramaticalmente, usarás estructuras condicionales para plantear ofertas atractivas, por ejemplo: *If you sign up today, we can offer you a discount*. También aprenderás a guiar al cliente hacia los siguientes pasos, como una demostración, una reunión de seguimiento o la firma de un acuerdo.

Otro aspecto esencial será el manejo de objeciones. Practicarás frases que te ayuden a responder de forma profesional, como *I understand your concern, but let me explain how this solution benefits you*. Verás cómo en la comunicación comercial en inglés se suele valorar más la claridad y el enfoque directo en el valor que en el precio.

La lección te enseñará a terminar cada llamada con acciones concretas, resumiendo lo acordado y confirmando los pasos siguientes. De esta manera, podrás generar confianza, transmitir seguridad y avanzar con eficacia en el proceso de venta.

---

28. Reuniones telefónicas y conferencias

En esta unidad aprenderás a desenvolverte en reuniones telefónicas o conferencias con varias personas. Practicarás vocabulario como *join* (unirse), *host* (anfitrión), *agenda* (orden del día) y *minutes* (acta). También trabajarás frases útiles para gestionar los turnos de palabra, como *May I add something?* o *Let's hear from….*

Desde el punto de vista gramatical, usarás expresiones específicas para turnarse al hablar, lo que ayuda a mantener la organización en conversaciones con varias voces. Verás la importancia de marcar la agenda y los roles al inicio, explicando quién hablará de cada tema, y de resumir las decisiones al final.

También practicarás cómo interrumpir de manera educada, usando frases como *Sorry to interrupt, but may I ask a question?*. Otro aspecto clave será la claridad al dirigir preguntas a una persona concreta, nombrándola directamente para evitar confusiones.

La lección subraya la importancia de mantener el orden, respetar los tiempos y utilizar un lenguaje cortés. Con estas herramientas, podrás participar con confianza en reuniones internacionales, asegurando que tu mensaje se entienda y que contribuyes de manera profesional a la conversación grupal.

---

29. Seguridad, verificación y datos personales

En esta lección aprenderás a manejar con responsabilidad la validación de identidad y la gestión de datos personales durante una llamada telefónica. Practicarás vocabulario como *verify* (verificar), *security question* (pregunta de seguridad) y *reference* (referencia). También trabajarás la pronunciación clara de letras y números para garantizar precisión.

Desde la gramática, usarás tanto la voz activa como la pasiva en frases como *We need to verify your identity* o *Your data has been confirmed*. Verás cómo limitarte siempre a lo estrictamente necesario, evitando pedir información que no sea relevante.

Un aspecto esencial será conocer el protocolo de privacidad y las políticas de protección de datos, aplicando frases predefinidas y guiones de seguridad cuando sea necesario. También aprenderás a usar el deletreo seguro para datos sensibles, evitando confusiones en información crítica.

La lección te recordará que la confianza es clave en cualquier llamada que incluya datos personales. Cumplir las normativas no solo protege a la empresa y al cliente, sino que también transmite profesionalidad. Con esta práctica, estarás preparado para manejar información sensible de forma clara, ética y responsable.

---

30. Cierre profesional y seguimiento posterior a la llamada

En esta última lección aprenderás a finalizar una llamada de manera profesional, dejando una impresión positiva y asegurando la continuidad de la comunicación. Practicarás expresiones como *I really appreciate your time*, *Let me recap* y *Next steps*, poniendo atención a la entonación descendente propia de los cierres.

Trabajarás estructuras en futuro con *will* y *going to*, que sirven para confirmar acciones posteriores, por ejemplo: *I will send you the report tomorrow* o *We are going to meet next week*. También aprenderás a resumir lo hablado de forma breve pero clara, de manera que ambas partes se queden con la misma idea.

Un punto clave será acordar el canal y el plazo para el próximo contacto, ya sea por correo electrónico, teléfono o videollamada. Además, verás la importancia de enviar siempre una confirmación por escrito, lo que evita malentendidos y demuestra organización.

La lección subraya que un buen cierre no es solo despedirse, sino mostrar agradecimiento, recapitular lo esencial y dejar claras las próximas acciones. Con estas estrategias, transmitirás profesionalidad y seguridad en cada llamada, asegurando relaciones sólidas y efectivas en tu comunicación en inglés.