La Mansión del Inglés

www.mansioningles.com

Lección 1

Curso de Inglés Telefónico

Etiqueta telefónica esencial

1) Introducción

La "etiqueta telefónica esencial" en inglés combina lenguaje claro, cortesía profesional y un flujo de llamada predecible. En esta lección se explican las **normas básicas** de apertura y cierre, el **vocabulario** mínimo (saludos, identificación, propósito y despedida), la **pronunciación** relevante (reducciones como "**this is**" → /ðɪsɪz/ y entonación cortés descendente), y la **gramática** que más se usa (present simple para rutinas y **modales** como *could*/*would* para suavizar). También se detallan los **pasos prácticos** de una llamada (abrir, identificarse, explicar el motivo, verificar comprensión, acordar la acción y cerrar), con **diálogos modelo** y traducción completa al español. Se comparan **semejanzas y diferencias** con el español (p. ej., el tuteo frente al trato formal), se abordan **aspectos culturales de empresa** (tiempo, claridad, privacidad) y **particularidades del inglés telefónico** (fórmulas establecidas, reducciones, variación UK/US). Finalmente, se sintetizan **consideraciones clave** y **errores frecuentes** (muletillas, exceso de disculpas, omitir recapitulación). El objetivo es dotarte de expresiones listas para usar, entendiendo el "por qué" detrás de cada fórmula, para sonar natural, cortés y eficiente en un entorno internacional.

---

2) Vocabulario

El vocabulario telefónico es altamente **formulaico**, lo cual ayuda a sonar profesional con poco margen de error. A continuación, expresiones esenciales siempre con traducción:

Saludos y apertura

- "**Hello/Hi, good morning/afternoon.**" — "Hola, buenos días/buenas tardes."
- "**This is Ana from BlueTech.**" — "Habla Ana de BlueTech."
- "**May I speak to Mr. Lewis, please?**" — "¿Podría hablar con el Sr. Lewis, por favor?"
- "**Is now a good time?**" — "¿Es buen momento?"

Identificación y propósito

- "**I'm calling regarding your order.**" — "Llamo con respecto a su pedido."
- "**I'm phoning to follow up on the invoice.**" — "Llamo para dar seguimiento a la factura."
- "**I'm reaching out about the meeting tomorrow.**" — "Le contacto sobre la reunión de mañana."

Verificación y claridad

- "**Could you repeat that, please?**" — "¿Podría repetir eso, por favor?"
- "**Could you speak a bit more slowly?**" — "¿Podría hablar un poco más despacio?"
- "**Let me make sure I've got this right.**" — "Permítame asegurarme de que lo he entendido bien."
- "**How do you spell your last name?**" — "¿Cómo se deletrea su apellido?"

Gestión de disponibilidad

- "**He/She is unavailable at the moment.**" — "No está disponible en este momento."
- "**He/She is in a meeting / out of the office.**" — "Está en una reunión / fuera de la oficina."
- "**Would you like to leave a message?**" — "¿Desea dejar un recado?"

Transferencia y espera

- "**I'll put you through to Accounts.**" — "Le paso con Contabilidad."
- "**Please hold the line.**" — "Por favor, no cuelgue."
- "**Thanks for holding.**" — "Gracias por esperar."

Cierre y seguimiento

- "**I'll email you the details.**" — "Le enviaré los detalles por correo."
- "**Let's confirm the next steps.**" — "Confirmemos los próximos pasos."
- "**Thank you for your time. Goodbye.**" — "Gracias por su tiempo. Adiós."

Errores frecuentes: usar "**I call to**" en lugar de "**I'm calling to**" (mejor el continuo en la apertura: "**I'm calling to**…" — "Llamo para…"), traducir literalmente "**I speak with**" por "**I speak to**" (en teléfono se usa más **speak to** — "hablar con"), o decir "**Can you pass me with…**" en lugar de "**Could you put me through to…**" — "¿Podría pasarme con…?".

---

3) Pronunciación

En la comunicación telefónica, la **claridad** supera a la velocidad. Varios puntos clave:

Reducciones naturales

- "**This is**" suele sonar como **/ðɪsɪz/**, pegado: "**This is Ana**" — "Habla Ana". Mantiene cortesía y fluidez.

- "**Could you**" puede reducirse a **/kʊdʒə/** en habla natural: "**Could you repeat that, please?**" — "¿Podría repetir eso, por favor?". Aun así, en entornos formales conviene articular un poco más: **/kʊd ju**:/.

Entonación cortés y ritmo

- Las **preguntas de cortesía** suelen tener entonación **ascendente** al final: "**May I speak to Ms. Brown, please?**" — "¿Podría hablar con la Sra. Brown, por favor?".
- Las **afirmaciones de cierre** tienden a **descender**: "**Thank you for your time.**" — "Gracias por su tiempo." Transmite finalización profesional.

Schwa y sílabas átonas

- Palabras muy frecuentes contienen **schwa** /ə/: "**company**" /ˈkʌmpəni/ — "empresa"; "**support**" /səˈpɔːrt/ — "soporte". En español vocalizamos cada letra; en inglés hay **reducción**.
- En "**good morning**" /gʊd ˈmɔːrnɪŋ/, cuida la /d/ final suave de "good". "**Good afternoon**" /ˌæf.tɚˈnuːn/ desplaza el acento.

Consonantes finales y /h/

- No omitir las **consonantes finales**: "**hold**" — "esperar (en línea)". En español tendemos a suavizarlas; en inglés son audibles y distinguen palabras.
- La /h/ inicial en "**hello**" — "hola" y "**hold**" — "mantener/esperar" debe **sonar**.

Enlace de palabras (linking)

- "**Thank_you_for_calling**" se encadena, evitando pausas rígidas: "**Thank you for calling BlueTech.**" — "Gracias por llamar a BlueTech."
- "**Put_you_through**": "**I'll put you through now.**" — "Le paso con [X] ahora."

Errores frecuentes: sobrepronunciar cada sílaba (sonará robótico), acentuar mal nombres propios (pregunta y repite: "**Could you spell that, please?**" — "¿Podría deletrearlo, por favor?"), y elevar en exceso el volumen en mala conexión (mejor **articular** y **repetir** con calma que gritar).

---

4) Gramática

La gramática de la etiqueta telefónica busca **simplicidad + cortesía**.

Present simple para rutinas y funciones

- "**I work in Accounts.**" — "Trabajo en Contabilidad."
- "**We handle technical support.**" — "Nos encargamos del soporte técnico."
  Se usa para **hechos** y **roles**.

Aperturas con present continuous

- "**I'm calling to confirm your delivery.**" — "Llamo para confirmar su entrega."
  El **present continuous** aquí da **inmediatez** y suena natural.

Modales para cortesía

- "**Could you** send the invoice?" — "¿Podría enviar la factura?"
- "**Would it be possible to** reschedule?" — "¿Sería posible reprogramar?"

- "**May I** speak to…?" — "¿Puedo/Podría hablar con…?" (muy formal).
  Los **modales** suavizan peticiones y preguntas.

Indirect questions (preguntas indirectas)

- Directa: "**What time does the meeting start?**" — "¿A qué hora empieza la reunión?"
- Indirecta: "**Could you tell me what time the meeting starts?**" — "¿Podría decirme a qué hora empieza la reunión?"
  En inglés, en indirectas el **orden es afirmativo** (*the meeting starts*), no interrogativo.

Imperativos suavizados

- Imperativo directo: "**Hold, please.**" — "Espere, por favor."
- Suavizado: "**Please hold the line for a moment.**" — "Por favor, permanezca en línea un momento."
  El **please** y el **condicional** evitan brusquedad.

Artículos y nombres

- "**This is Ana**" — "Habla Ana." (Sin artículo)
- "**Mr./Ms. + Apellido**" — "Sr./Sra. + Apellido".
  Evita "**the Ana**" o "**the Mr.**".

Errores frecuentes: "**I am call to**" (correcto: "**I'm calling to**"), invertir el orden en indirectas ("**Could you tell me what time does it start?**" → correcto: "**…what time it starts**"), abusar de **can** en contextos formales donde **could/would** suenan mejor.

---

5) Explicación básica (pasos de apertura–cierre)

La llamada profesional sigue un **flujo de 6 pasos**:

1. Saludo + identificación

- "**Good morning, this is Ana from BlueTech.**" — "Buenos días, habla Ana de BlueTech."
  Clave: claro, breve y con ritmo.

2. Verificar disponibilidad

- "**Is now a good time to talk?**" — "¿Es buen momento para hablar?"
  Ahorra roces y muestra respeto por la agenda ajena.

3. Motivo concreto

- "**I'm calling regarding your support ticket 5839.**" — "Llamo con respecto a su incidencia 5839."
  Especificar número o referencia evita malentendidos.

4. Confirmar comprensión

- "**Let me make sure I've got this right: you need the updated contract by Friday.**" — "Permítame confirmar: necesita el contrato actualizado para el viernes."
  El recap reduce errores.

5. Acordar la acción

- "**I'll email the document today, and we'll follow up tomorrow.**" — "Enviaré el documento hoy y daremos seguimiento mañana."
  Define **quién**, **qué** y **cuándo**.

6. Cierre profesional

- "**Thank you for your time. Have a great day. Goodbye.**" — "Gracias por su tiempo. Que tenga un buen día. Adiós."
  Cierre amable y definitivo.

Diálogo breve (modelo)

- A: "**Good afternoon, this is Carlos from FinCore.**" — "Buenas tardes, habla Carlos de FinCore."
- B: "**Good afternoon, how can I help you?**" — "Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?"
- A: "**I'm calling to confirm tomorrow's meeting at 10.**" — "Llamo para confirmar la reunión de mañana a las 10."
- B: "**Confirmed. I'll send the agenda.**" — "Confirmado. Enviaré la agenda."
- A: "**Perfect, thank you. Goodbye.**" — "Perfecto, gracias. Adiós."

Errores frecuentes: no verificar disponibilidad, dar motivos vagos ("**about something**"), o cerrar sin **recapitular** (deja tareas en el aire).

---

6) Explicación extendida (tono, ritmo y "sonreír al hablar")

En inglés de empresa, la **imagen vocal** es tu tarjeta de presentación. La idea de "**smile while talking**" — "sonríe mientras hablas" funciona porque la sonrisa **modula** el timbre, proyecta amabilidad y reduce tensiones. El **tono** debe ser **neutral–cálido**, evitando extremos (hiperformalidad rígida o excesiva familiaridad). El **ritmo**: ni acelerado ni demasiado lento; mejor **frases cortas** y pausas limpias que faciliten al oyente tomar notas.

Señalización (signposting)
Frases que orientan la conversación:

- "**Just to recap…**" — "Solo para recapitular…"
- "**Before we move on…**" — "Antes de continuar…"
- "**Let's confirm the next steps.**" — "Confirmemos los próximos pasos."
  Estos marcadores hacen la llamada **predecible**, lo que reduce ansiedad intercultural.

Gestión de microfricciones

- Si interrumpes accidentalmente: "**Sorry to interrupt.**" — "Perdón por interrumpir."
- Si no oyes: "**I'm afraid the line is breaking up.**" — "Me temo que la línea está fallando."
- Si necesitas tiempo: "**Could I put you on hold for a moment?**" — "¿Podría ponerle en espera un momento?"

Adaptación de formalidad

- **Formal**: "**Good morning, this is Ms. García from NovaCorp. May I speak to Mr. Lee, please?**" — "Buenos días, habla la Sra. García de NovaCorp. ¿Podría hablar con el Sr. Lee, por favor?"

- **Neutral**: "**Hi, this is Ana from NovaCorp. Is Mr. Lee available?**" — "Hola, habla Ana de NovaCorp. ¿Está disponible el Sr. Lee?"
- **Coloquial controlado** (solo con confianza): "**Hi, it's Ana from NovaCorp. Do you have a minute?**" — "Hola, soy Ana de NovaCorp. ¿Tienes un minuto?"

Diálogo ampliado con señalización

- A: "**Good morning, this is Laura from DataWise. Is now a good time?**" — "Buenos días, habla Laura de DataWise. ¿Es buen momento?"
- B: "**Yes, go ahead.**" — "Sí, adelante."
- A: "**Great. I'm calling regarding the contract update. First, just to recap, the new term is twelve months.**" — "Genial. Llamo respecto a la actualización del contrato. Primero, para recapitular, el nuevo período es de doce meses."
- B: "**That's correct.**" — "Es correcto."
- A: "**Before we move on, could you confirm the billing address?**" — "Antes de continuar, ¿podría confirmar la dirección de facturación?"
- B: "**Sure…**" — "Claro…"
- A: "**Perfect. Let's confirm the next steps: I'll send the draft today, and we'll sign on Friday.**" — "Perfecto. Confirmemos los próximos pasos: enviaré el borrador hoy y firmaremos el viernes."
- B: "**Agreed. Thank you.**" — "De acuerdo. Gracias."

Errores frecuentes: sonar **monótono**, no marcar transiciones, o alargar la llamada con **muletillas** ("you know", "like") que en contextos formales restan profesionalidad.

---

7) Semejanzas con el español

Tanto en inglés como en español, la profesionalidad telefónica se apoya en:

1. **Cortesía**: "**Good morning**" — "Buenos días"; "**Please**" — "Por favor"; "**Thank you**" — "Gracias". La diplomacia verbal es universal.
2. **Estructura**: apertura → motivo → acción → cierre. Si dices "**I'm calling to confirm…**" — "Llamo para confirmar…", en ambos idiomas se entiende el propósito desde el inicio.
3. **Confirmación**: "**Let me check that**" — "Permítame verificar eso." Recapitular evita errores y costes.
4. **Datos clave**: nombre, empresa, número de referencia, fecha/hora. "**Your reference is 1259.**" — "Su referencia es 1259."
5. **Agradecimiento y despedida**: "**Thank you for your time.**" — "Gracias por su tiempo."

Además, ciertos **calcos** funcionan: "**I'm calling regarding…**" — "Llamo con respecto a…", "**Is now a good time?**" — "¿Es buen momento?". Y la **empatía** ante problemas también es paralela: "**I'm sorry for the inconvenience.**" — "Siento las molestias." En ambas lenguas, la **claridad** y el **respeto al tiempo** del interlocutor se valoran altamente. Por tanto, si ya dominas un español profesional, gran parte de tus **habilidades sociales** son transferibles al inglés.

Diálogo espejo

- A: "**Good afternoon, this is Miguel from Orion.**" — "Buenas tardes, habla Miguel de Orion."
- B: "**Good afternoon. How can I help you?**" — "Buenas tardes. ¿En qué puedo ayudarle?"
- A: "**I'm calling to confirm tomorrow's delivery.**" — "Llamo para confirmar la entrega de mañana."

- B: “**Confirmed. Thank you.**” — “Confirmado. Gracias.”

Errores frecuentes: asumir que todo lo cortés en español lo es en inglés en las **mismas palabras**; por ejemplo, “**be so kind to**” como calco de “sea tan amable de” suena **anticuado** o demasiado florido. Mejor usar **would/could**.

---

8) Diferencias con el español

El teléfono en inglés empresarial presenta diferencias que afectan tono y elección lingüística:

Tratamiento y nombres

- Uso de **first name** desde muy pronto, especialmente en entornos anglosajones: “**Hi, John, this is Marta from** …” — “Hola, John, habla Marta de…”. En contextos **muy** formales o iniciales: “**Mr./Ms. + Apellido**” — “Sr./Sra. + Apellido”.
- En español, el **usted** marca distancia; en inglés, la cortesía se expresa más con **modales** (*could, would, may*) que con pronombres.

Directividad y claridad

- Se valora que vayas **al punto**: “**I’m calling to…**” — “Llamo para…”. Evitar rodeos largos.
- Las **preguntas indirectas** son esenciales para sonar diplomático: “**Could you tell me…?**” — “¿Podría decirme…?”

Cierres formales

- Fórmulas fijas como “**Have a great day**” — “Que tenga un buen día” y “**Thank you for your time**” — “Gracias por su tiempo.” En español, a veces se cierra con un simple “**Gracias, adiós**”.

Reducciones y ritmo

- Reducciones como **/ðɪsɪz/** (this is) o **/kʊdʒə/** (could you) son **naturales** y no informales per se. En español no existen reducciones de ese tipo; esto crea la percepción de “rapidez”.

Diálogo contraste

- Español típico: “**Buenos días, le llamo de… Quería comentarle…**”
- Inglés esperado: “**Good morning, this is Laura from Aster. I’m calling to discuss the contract update.**” — “Buenos días, habla Laura de Aster. Llamo para hablar de la actualización del contrato.”

Errores frecuentes: traducir “**usted**” con estructuras rebuscadas en inglés, evitar *first name* por miedo a parecer irrespetuoso cuando el contexto lo permite, o no usar **modales** y sonar demasiado directo: “**Send me the invoice**” — “Envíeme la factura” en inglés resulta brusco; mejor “**Could you send me the invoice, please?**” — “¿Podría enviarme la factura, por favor?”.

---

9) Cultura de empresa

La etiqueta telefónica refleja la **cultura corporativa**: orientación a resultados, respeto al tiempo,

cumplimiento normativo y comunicación clara.

Tiempo y eficiencia

- Se espera **puntualidad** en llamadas programadas y **brevedad** sin sacrificar claridad: "**Let me be brief…**" — "Seré breve…".
- El **recap final** es estándar: "**Just to recap, I'll send the proposal today and we'll talk on Thursday.**" — "Para recapitular, enviaré la propuesta hoy y hablaremos el jueves."

Privacidad y datos

- Cuidado con información sensible: "**For security reasons, could you confirm your reference number?**" — "Por razones de seguridad, ¿podría confirmar su número de referencia?"
- Evita leer datos personales en voz alta si no es imprescindible.

Profesionalidad auditiva

- Fondo **silencioso**, micrófono correcto, sin altavoz salvo necesidad. "**Apologies for the background noise.**" — "Disculpe el ruido de fondo."
- Evitar **argot interno** con clientes: "**We'll escalate this to Tier 2 support.**" — "Escalaremos esto al soporte de nivel 2." (Si usas "Tier 2", explica.)

Cortesía consistente

- "**I appreciate your patience.**" — "Agradezco su paciencia."
- "**Thank you for bearing with me.**" — "Gracias por esperarme/por su paciencia."
  Estas fórmulas mantienen el clima positivo.

Errores frecuentes: improvisar sin datos a mano (queda poco fiable), prometer plazos imprecisos ("**ASAP**" ambiguo) y no **documentar** por escrito después: "**I'll follow up by email.**" — "Haré seguimiento por correo."

---

10) Particularidades del inglés en el contexto telefónico

El inglés telefónico tiene **fórmulas estables** que conviene dominar:

Aperturas estándar

- "**Thank you for calling X. How can I help you today?**" — "Gracias por llamar a X. ¿En qué puedo ayudarle hoy?"
- "**You're through to Technical Support.**" — "Ha llamado a Soporte Técnico." (*UK* frecuente)

Peticiones y traspasos

- "**May I ask who's calling?**" — "¿Puedo saber quién llama?"
- "**I'll put you through now.**" — "Le paso ahora mismo."
- "**Would you mind holding for a moment?**" — "¿Le importaría esperar un momento?"

Verificación y recap

- "**Just to make sure we're on the same page…**" — "Para asegurarnos de que estamos de acuerdo…"

- "**Let me read that back to you.**" — "Permítame leérselo de vuelta."

Variación UK/US

- **Horario**: "**schedule**" /ˈʃedjuːl/ (*UK*) vs /ˈskedʒuːl/ (*US*).
- **Saludos**: "**You all right?**" (*UK* coloquial) no significa "¿Estás bien?" preocupante; es "¿Qué tal?". En llamadas **formales**, usa las fórmulas estándar.

Reducciones aceptadas

- "**I'm gonna**" (I'm going to) — "Voy a…". En entorno formal, mejor **I'm going to**.
- "**Wanna**" (want to) — "Querer". Evítalo en llamadas profesionales.

Errores frecuentes: traducir literalmente expresiones que en inglés se dicen con otras fórmulas (p. ej., "**I call you later**" en vez de "**I'll call you later**" — "Le llamaré más tarde"), o usar coloquialismos tipo "**gonna/wanna**" con clientes nuevos.

Mini-diálogo ilustrativo

- A: "**Thank you for calling BlueTech. How can I help you today?**" — "Gracias por llamar a BlueTech. ¿En qué puedo ayudarle hoy?"
- B: "**This is Diego from OptiSoft. I'm calling regarding invoice 347.**" — "Habla Diego de OptiSoft. Llamo con respecto a la factura 347."
- A: "**Sure. Let me pull that up… Thanks for holding.**" — "Claro. Permítame abrirlo… Gracias por esperar."

---

11) Consideraciones a tener en cuenta (síntesis y errores frecuentes)

Claridad por encima de todo: frases cortas, un objetivo por intervención. "**I'm calling to confirm the delivery date.**" — "Llamo para confirmar la fecha de entrega." Evita encadenar dos peticiones en la misma frase.

Cortesía pragmática: usa **modales** para pedir y ofrecer. "**Could you** send the report?" — "¿Podría enviar el informe?"; "**Would you like me to** share the agenda?" — "¿Quiere que le comparta el orden del día?". No abuses del "**sorry**"; mejor **agradecer** y **solucionar**.

Recapitulación siempre: antes de colgar, confirma: "**Just to recap, you'll send the signed contract today, and I'll schedule the call for Friday.**" — "Para recapitular, usted enviará el contrato firmado hoy, y yo programaré la llamada para el viernes."

Tono y ritmo: mantén voz **estable**, **sonríe** (se percibe), articula consonantes finales y evita *fillers* ("**you know**", "**like**"). Si hay ruido: "**Apologies for the background noise.**" — "Disculpe el ruido de fondo." Si la línea falla: "**I'm afraid the line is breaking up. Could we switch to email?**" — "Me temo que la línea falla. ¿Podríamos pasar a correo?"

Datos listos: ten a mano nombres, referencias y fechas para responder con precisión: "**Your reference is 5821, and delivery is set for Tuesday.**" — "Su referencia es 5821 y la entrega está programada para el martes."

Errores frecuentes (lista de control)

- Abrir sin **identificación**: mejor "**This is Marta from X**" — "Habla Marta de X".
- Pedir de forma **directa** sin modal: "**Send me…**" → "**Could you send me…?**" — "¿Podría enviarme…?"
- No **verificar disponibilidad**: "**Is now a good time?**" — "¿Es buen momento?"
- No **confirmar** datos críticos (nombres, números). Usa "**How do you spell…?**" — "¿Cómo se deletrea…?" y "**Let me read that back.**" — "Déjeme leérselo."

Cierre profesional: "**Thank you for your time. I'll follow up by email. Goodbye.**" — "Gracias por su tiempo. Haré seguimiento por correo. Adiós." Este patrón deja una **impresión fiable** y prepara el terreno para la colaboración continua.

Mini–anexo: diálogo completo (apertura–recap–cierre)

- A: "**Good morning, this is Elena from BrightLabs. Is now a good time to talk?**" — "Buenos días, habla Elena de BrightLabs. ¿Es buen momento para hablar?"
- B: "**Yes, go ahead.**" — "Sí, adelante."
- A: "**I'm calling to confirm the onboarding call for Thursday at 3 p.m.**" — "Llamo para confirmar la llamada de incorporación para el jueves a las 3 p. m."
- B: "**That works for me.**" — "Me viene bien."
- A: "**Great. Just to recap: Thursday at 3 p.m., I'll send the invite today.**" — "Genial. Para recapitular: jueves a las 3 p. m., enviaré la invitación hoy."
- B: "**Perfect, thank you.**" — "Perfecto, gracias."
- A: "**Thank you for your time. Have a great day. Goodbye.**" — "Gracias por su tiempo. Que tenga un buen día. Adiós."