

Atención telefónica a clientes en inglés

Área(s):

Contaduría y administración
Tecnología y Transporte

Carrera(s):

**Profesional Técnico y
Profesional Técnico-Bachiller en**

Asistente Directivo
Informática



 **conalep**
**Programa
de Estudios**

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Programa de Estudios del Módulo: Atención telefónica a clientes en inglés

Área(s): Contaduría y administración, Tecnología y Transporte

Carrera(s): Profesional Técnico y Profesional Técnico –Bachiller en Informática y Asistente Directivo

Semestre(s): Quinto

D. R. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Este material es vigente a partir de agosto de 2012.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Tercera Edición.

www.conalep.edu.mx

Fecha en que se terminó su edición: julio de 2012.

Directorio

Directora General

Candita Victoria Gil Jiménez

Secretario General

Roger Armando Frías Frías

Secretaria Académica

María Elena Salazar Peña

Secretaria de Administración

Corazón de María Madrigal

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime

Secretario de Servicios Institucionales

Pedro Eduardo Azuara Arechederra

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos

Juan Carlos Castillo Guzmán

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico

Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas

Humberto Zentella Falcón

Directora de Diseño Curricular

Silvia Alejandra Guzmán Saldaña

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios

Caridad del Carmen Cruz López

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,
Electricidad, Electrónica y TIC

Marco Antonio Valadez Pérez

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y
Transformación

René Montero Montano

Grupo de trabajo:

Metodológico:

Patricia Toledo Márquez

Grupo que actualiza:

Metodológico:

Patricia Toledo Márquez

Atención telefónica a clientes en inglés

Contenido		Pág.
	Mensaje de la Directora General	5
	Presentación de la Secretaría Académica	7
Capítulo I:	Generalidades de las Carreras	8
1.1	Objetivo General de la Carrera	8
1.2	Competencias Transversales al Currículum	9
Capítulo II:	Aspectos Específicos del Módulo	11
2.1	Presentación	11
2.2	Propósito del Módulo	13
2.3	Mapa del Módulo	14
2.4	Unidades de Aprendizaje	15
2.5	Referencias	21

**Mensaje de la
Directora General**

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

M.A. Candita Victoria Gil Jiménez
Directora General del Sistema CONALEP

**Presentación de la
Secretaría Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

Mtra. María Elena Salazar Peña

CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera

1.1. Objetivo General de la Carrera

P.T. y P.T-B Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

P.T. y P.T.-B en Informática

Desempeñar funciones técnico operativas inherentes al desarrollo e implantación de soluciones de tecnologías de información basados en la automatización, organización, codificación, recuperación de la información y optimización de recursos informáticos a fin de impulsar la competitividad, las buenas prácticas y toma de decisiones en organizaciones o empresas de cualquier ámbito.

1.2. Competencias Transversales al Currículum (*)

Competencias Genéricas	Atributos
<p>Se autodetermina y cuida de sí</p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades. • Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase. • Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida. • Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones. • Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones. • Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. • Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad. • Participa en prácticas relacionadas con el arte.
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social. • Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo. • Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.
<p>Se expresa y comunica</p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas. • Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. • Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. • Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas. • Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.
<p>Piensa crítica y reflexivamente</p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo. • Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones. • Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos. • Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez. • Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas. • Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad. • Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias. • Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta. • Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.
<p>Aprende de forma autónoma</p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento. • Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos. • Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.
<p>Trabaja en forma colaborativa</p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. • Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva. • Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
<p>Participa con responsabilidad en la sociedad</p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos. • Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad. • Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos. • Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad. • Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. • Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación. • Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio. • Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional. • Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente. • Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.

*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.

2.1. Presentación

El módulo de **Atención telefónica a clientes en inglés**, se imparte en el quinto semestre y corresponde al trayecto técnico de **servicio al cliente en inglés** para las carreras de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Asistente Directivo e Informática. Tiene como finalidad que el alumno aplique estrategias de comunicación específicas para desarrollar y consolidar habilidades telefónicas básicas en inglés, las cuales servirán de apoyo para la obtención y sistematización de información, de manera eficiente rápida, concreta y clara, dentro de un contexto profesional de negocios, comercio y administración.

El presente módulo está dividido en dos unidades de aprendizaje las cuales se insertan como parte de la especialización de servicio al cliente en inglés, recreando ambientes y situaciones controladas similares a la realidad. Así, la primera unidad ubica al alumno en la estructura social necesaria, donde éste podrá recurrir a frases establecidas y al intercambio oral previsible de las conversaciones telefónicas en un entorno laboral. La segunda unidad le permite al alumno participar más activamente dentro de una conversación telefónica en la cual aplica las reglas sociales establecidas para la amabilidad telefónica con clientes o clientes potenciales, además utiliza estrategias comunicativas y sociales para manejar dificultades que pudieran surgir en el intercambio oral, considerando alternativas, y cursos de acción, juicios y valoraciones personales o específicas de una empresa.

Las competencias enfatizadas en este módulo permiten fortalecer las capacidades lingüísticas auditivas y orales en un contexto de comunicación específico; donde el alumno podrá utilizar información obtenida de otros módulos, manejando el teléfono como herramienta profesional para el intercambio de información en situaciones que le permitirán desempeñarse eficientemente.

Las competencias específicas desarrolladas en este módulo orientadas al intercambio de información en lengua inglesa, dispone de actitudes aprendidas durante la formación previa para actuar como filtro de comunicación, contacto receptor de mensajes y como apoyo para resolver el objetivo de la llamada.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, las profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes

laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2. Propósito del módulo

Comunicar en inglés información objetiva y concisa en contextos de negocios, comercio y administración mediante la transmisión telefónica de los protocolos y políticas propias de una empresa a fin de desarrollar y consolidar habilidades de interacción profesional.

2.3. Mapa del Módulo

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
<p>Atención telefónica a clientes en inglés</p> <p>90 horas</p>	<p>1. Establecer una conversación telefónica.</p> <p>40 horas</p>	<p>1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.</p> <p>15 horas</p> <p>1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.</p> <p>25 horas</p>
	<p>2. Mantener una conversación telefónica</p> <p>50 horas</p>	<p>2.1. Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.</p> <p>25 horas</p> <p>2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.</p> <p>25 horas</p>

2.4. Unidades de Aprendizaje

de

Unidad de aprendizaje:	Entablar una conversación telefónica	Número	1
Propósito de la unidad	Iniciará y concluirá una conversación telefónica mediante preguntas y respuestas cortas a fin de proporcionar y obtener información específica.	40 horas	
Resultado de aprendizaje:	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.	15 horas	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1. Intercambia oralmente información específica a fin de conversar telefónicamente incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Frase hecha de saludo. • Compañía a la que se habla. • Nombre de la persona que responde. • Cargo de la persona que responde. • Nombre de la persona que habla. • Compañía o lugar de donde habla. • Motivo de la llamada. • Frases hechas de despedida. 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Grabación. 	20%	A. Uso de estructura de inicio y cierre de conversaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Frases hechas de saludo <ul style="list-style-type: none"> – <i>Hello this is...</i> – <i>Hello my name is...</i> – <i>This is... from...</i> – <i>Company's department... speaking</i> – <i>How can I help you?</i> • Frases para establecer motivo de la llamada <ul style="list-style-type: none"> – <i>I'm phoning to find out if</i> – <i>I'm calling to see if</i> – <i>I'm ringing to let you know that</i> – <i>I'm phoning to tell</i> • Frases para hacer una solicitud <ul style="list-style-type: none"> – <i>Could you...</i> – <i>Would you mind...</i> • Frases hechas de despedida

						<ul style="list-style-type: none"> - <i>I'll talk to you later, bye</i> - <i>Thanks a lot, bye</i> - <i>Thanks for calling. I'll speak to you later</i> - <i>Thank you very much for your help</i> - <i>You're welcome</i> <p>B. Léxico referente a solicitud, atención, horarios e información de una empresa u organización.</p>
--	--	--	--	--	--	--

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:		1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.			25 horas	
Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>1.2.1. Escribe la idea principal de un texto oral que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la persona que habla. Compañía y/o lugar de donde habla. Nombre de la persona que responde. Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde. Respuestas formales emitidas durante la conversación. Objetivo de la llamada. Frase de despedida. 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Documento escrito 	20%	<p>A. Discriminación de información específica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Toma de notas mediante palabras clave. Frases para dejar mensajes <ul style="list-style-type: none"> <i>Could I leave...person's name... a message.</i> <i>Would you mind telling him...?</i> <i>My number is...</i> <i>You can reach me at...</i> <i>Call me at...</i> <i>May I leave a message, please?</i> <i>Do you know when he/she will be available?</i> <i>I'll call back later</i> <i>Please have him/her call me back</i> <i>Please have him/her contact at... number</i> <i>Where/ how can I reach him/her?</i> <i>What's his cell phone number?</i> Frases para tomar mensajes <ul style="list-style-type: none"> <i>Could I take a message?</i> <i>Can I take the message?</i> <i>May I take the message?</i> <i>Can I tell him/her who is calling?</i> <i>Would you like to leave a message?</i> <p>B. Empleo de respuestas formales</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Would you like to...</i> <i>Could you wait...</i> <i>Would you mind calling...</i> <i>Could you possibly...</i> <i>Could it be possible for you to...</i>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.						

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Unidad de aprendizaje:	Mantener una conversación telefónica	Número	2
Propósito de la unidad	Conversará telefónicamente mediante el intercambio y verificación de información a fin de satisfacer los requerimientos del cliente.	50 horas	
Resultado de aprendizaje:	2.1 Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.	25 horas	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>2.1.1. Expresa oralmente en inglés una situación de compra de un producto y características del mismo donde se triangule la información cliente-ventas-servicio al cliente y/o una situación similar, incluir 3 participantes incluyendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Pedir hablar con alguien • Identificar quien habla • Motivo de la llamada • Verificación de ideas • Despedida 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Grabación 	30%	<p>A. Uso de frases hechas para el desarrollo de la conversación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frases para pedir hablar con alguien <ul style="list-style-type: none"> – <i>May I please speak to</i> – <i>I would like to speak to</i> – <i>Is...person's name... available</i> – <i>Is it possible to speak to</i> – <i>I need to speak to...</i> – <i>Can I have extension...?</i> – <i>Could I speak to?</i> – <i>Is... person's name...in?</i> • Frases para identificar quién habla. <ul style="list-style-type: none"> – <i>Excuse me, who is this?</i> – <i>Can I ask who is calling, please?</i> • Frases para enlazar la llamada <ul style="list-style-type: none"> – <i>I'll put you through</i> – <i>Can you hold the line?</i> – <i>Can you hold a moment?</i> – <i>Hold?</i> • Frases para indicar que la persona con quien solicitan hablar no está o no está disponible <ul style="list-style-type: none"> – <i>I'm afraid... is not available at the</i>

						<p><i>moment</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>The line is busy</i> - <i>Person... isn't in</i> - <i>Person... is out at the moment.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Frases útiles <ul style="list-style-type: none"> - <i>The number is busy</i> - <i>May I hold on the line?</i> - <i>I'm sorry I can't hear you</i> - <i>I'm sorry I can't understand you</i> - <i>Please speak slowly. I am having a difficult time understanding you.</i> - <i>I'll transfer you</i> - <i>I'm afraid the line's busy. Would you like to hold?</i> - <i>Could you tell me who is responsible for...?</i> - <i>When is a good time to call?</i> - <i>Could you please speak up?</i> • Frases para verificación de ideas <ul style="list-style-type: none"> - <i>Could you send me an email to confirm that?</i> - <i>I'm not sure I understand.</i> - <i>What do you mean by that?</i> - <i>Sorry, could you say that again?</i> - <i>I didn't catch...</i> - <i>Just to check that I am clear on this</i> - <i>Just to make sure I understand it correctly</i> <p>B. Uso de señalizaciones extralingüísticas para indicar comprensión y/o atención.</p>
--	--	--	--	--	--	---

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.	25 horas
----------------------------------	---	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1. Diseña y expone oralmente en inglés, la probable respuesta ante una situación en la que haya una queja de un cliente, incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la queja • Propuesta al cliente • Reformulación • Preguntas de verificación • Extensión mínima de una cuartilla. 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Grabación. • Documento escrito. 	30%	A. Uso de señalizaciones lingüísticas para indicar escucha activa <ul style="list-style-type: none"> • Interrupción <ul style="list-style-type: none"> – Yes – <i>I see</i> – Okay – Right – <i>I know what you mean.</i> • Preguntas y/o comentarios de verificación <ul style="list-style-type: none"> – <i>Is that true?</i> – <i>Are you sure?</i> – <i>Is that so?</i> – <i>Wh... questions.</i> B. Uso de protocolo telefónico <ul style="list-style-type: none"> • Reformulación • Repetición • Práctica de escucha sin interrupción • Toma de notas de detalles específicos • Generar empatía con el cliente • Uso apropiado de la tonalidad de la voz <ul style="list-style-type: none"> – <i>Como indicador de estado de ánimo</i> – <i>Como indicador de actitud.</i>

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

2.5 Referencias

Básicas:

Hughes, John. **Telephone English: Includes phrase bank and role plays.** Thailand, Macmillan Publishers Limited, 2006.

Susan Lowe, **Telephoning.** England, Delta, 2009.

Complementarias:

Naterop & Revell, **Telephoning in English Student's Book.** Cambridge University Press.

Rocchetti, Paola (Editor). **Diccionario Pocket Longman.** Harlow, England, Pearson Education Limited, 2004.

Páginas Web:

Diccionario: definiciones, sinónimos y antónimos en inglés. **Disponible en:** <http://www.macmillandictionary.com>, (10/07/2015)

Frases importantes para hablar en inglés. **Disponible en:** http://esl.about.com/od/businessspeaking/a/t_vocab.htm (10/07/2015)

Frases útiles y técnicas para hablar por teléfono en inglés; página con vínculos adicionales relacionados para hablar por teléfono ESL. **Disponible en:** esl.about.com/library/weekly/aa092000a.htm. (10/07/2015)

Phrasal verbs para hablar por teléfono. **Disponible en:** <http://www.moresettlement.org/linc5-7.web/telephone.calls/pdfs/telephone.LINC5/04.tel.phrasal.verbs.pdf> (10/07/2015)

Práctica sobre telefonía en inglés. **Disponible en:** <http://www.englishclub.com/speaking/telephone.htm>, (10/07/2015)

Verbos *multi-word* y nivel de formalidad al hablar por teléfono. Disponible en: <http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/business/talkingbusiness/unit1telephone/expert.shtml>, (10/07/2015)

Diferentes ejercicios con formato PDF para entablar conversaciones telefónicas, empleando vocabulario, modismos, frases y lenguaje específico. **Disponible en:** <http://www.eslflow.com/Telephoningandrequests.html> (10/07/2015)

Podcast de conversación telefónica. **Disponible en:** <http://www.china232.com/028-slang-telephone-conversation-esl-podcast.php>, (10/07/2015)