



## ¿qué decir cuando...?

### Llegan los clientes al hotel

- ▶ Buenos días / Buenas tardes / noches.
- ▶ ¿Qué desea(n)?
- ▶ ¿En qué puedo ayudarle/les?

### El cliente es habitual

- ▶ Hola, buenos días / buenas tardes / buenas noches, señor X / señora Y / señores Z.
- ▶ ¿Qué tal el viaje? / ¿Ha(n) tenido buen viaje?
- ▶ ¿Cómo está(n)?
- ▶ Me alegro / Nos alegramos ▶▶ de volver a verlo / verla / verlos
- ▶ ¡Qué alegría ▶▶ verlo / verla / verlos. de nuevo por aquí!
- ▶ Le / les deseo una agradable estancia /
- ▶ Le / les deseamos ▶▶ unas felices vacaciones.

### Preguntamos por el equipaje

- ▶ ¿Trae(n) usted/ustedes equipaje?
- ▶ ¿Desea(n) que le(s) subamos las maletas a la habitación?

### Preguntamos los datos del cliente

- ▶ ¿Cómo se llama usted / se llaman ustedes por favor?
- ▶ ¿Cuál es su nombre, por favor?
  - ▶▶ su fecha de nacimiento, por favor?
  - ▶▶ su dirección, por favor?
  - ▶▶ su teléfono, por favor?
  - ▶▶ su estado civil, por favor?
  - ▶▶ su profesión, por favor?
- ▶ ¿Me deja(n) su(s) DNI o su(s) pasaporte(s), si es / son tan amable(s)?

### Los clientes desean cambiar dinero

- ▶ ¿Qué divisa trae usted?
- ▶ ¿Qué divisa quiere comprar?
- ▶ El \_\_\_\_\_ está hoy a \_\_\_\_\_.
- ▶ El cambio de hoy es de \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_.

### Descolgamos el teléfono

- ▶ Hotel XX, ▶▶ Buenos días, ¿dígame?
- ▶ Hotel YY ▶▶ Buenos días, le habla (nombre / apellido...).

### Transmitimos una llamada

- ▶ Un momento, por favor,
  - ▶▶ le paso con la señora / el señor Z.
  - ▶▶ le paso con la habitación + número.
- ▶ No se retire, por favor,
  - ▶▶ está comunicando / está ocupado.
  - ▶▶ no hay nadie en la habitación.
  - ▶▶ estamos buscando al señor / a la señora X.
  - ▶▶ voy a intentar localizarlo/la en...
- ▶ ¿Desea que vuelva ▶▶ a llamar / a intentar la llamada?
- ▶ En este momento ▶▶ en el despacho / en la habitación / en el hotel.
- ▶ Quédese en línea, por favor, le paso con
  - ▶▶ mi colega / mi compañero/a.
  - ▶▶ mi jefe / mi jefa.
  - ▶▶ el director / la directora.



### La persona solicitada no está

- ▶ Lo siento, el señor / la señora X
  - ▶▶ no está / no se encuentra aquí.
  - ▶▶ está reunido/a.
  - ▶▶ ha salido / se ha ido ya.
- ▶ ¿Puede llamar dentro de ▶▶ 10 minutos?
- ▶ ¿Podría llamar ▶▶ esta tarde / mañana / la semana que viene?



### Pedimos disculpas cuando nos hemos equivocado

- ▶ Perdón / disculpe,
  - ▶▶ me he equivocado / creo que es un error.
  - ▶▶ me han conectado mal.
  - ▶▶ no estoy en la extensión correcta.

### Preguntamos por alguien

- ▶ Querría hablar con...
- ▶ ¿Podría pasarme con...?
- ▶ ¿Está el señor / la señora X?

### Nos identificamos y pedimos que se identifique el interlocutor

- ▶ Soy (nombre y apellido),
  - ▶▶ ¿Con quién hablo, por favor?
  - ▶▶ ¿Cuál es su nombre, por favor?

### La línea tiene interferencias

- ▶ ¿Oiga? / ¿Perdón?
- ▶ ¿Puede hablar más alto / más despacio por favor?
- ▶ Perdona, ¿puede repetir?
- ▶ La comunicación es mala, no le oigo / No le oigo nada, lo siento.

### Preguntamos al interlocutor si desea dejar un recado

- ▶ ¿Quiere dejarle (al señor X / la señora Y) algún recado / algún mensaje?
- ▶ ¿Quiere que le diga algo (al señor X / a la señora Y)?

### Recibimos un recado para otra persona

- ▶ De acuerdo, ▶▶ se lo digo / se lo diré.
- ▶ Enseguida ▶▶ se lo comunico / se lo comunicaré.
- ▶ En cuanto llegue / vuelva / termine, ▶▶ se lo diré.