

Lección de Inglés para Posiciones de Servicio al Cliente



En esta lección, aprenderás vocabulario y frases esenciales en inglés para trabajar en servicio al cliente. Estas herramientas te ayudarán a comunicarte de manera efectiva y profesional con clientes de habla inglesa.

Vocabulario Clave

- **Customer** - *Cliente*
- **Service** - *Servicio*
- **Support** - *Soporte*
- **Issue** - *Problema/Asunto*
- **Complaint** - *Queja*
- **Feedback** - *Comentarios/Retroalimentación*
- **Solution** - *Solución*
- **Information** - *Información*
- **Order** - *Pedido*
- **Account** - *Cuenta*
- **Problem** - *Problema*
- **Question** - *Pregunta*
- **Request** - *Solicitud*
- **Refund** - *Reembolso*
- **Confirmation** - *Confirmación*

Frases Comunes de Servicio al Cliente

Saludar al Cliente (Greeting the Customer)

Hello, thank you for calling [Company Name], my name is [Your Name].

How may I help you today? - *Hola, gracias por llamar a [Nombre de la Compañía], mi nombre es [Tu Nombre]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?*

Good morning/afternoon/evening, [Company Name], [Your Name]

speaking. - *Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches, [Nombre de la Compañía], habla [Tu Nombre].*

Welcome to [Company Name], how can I assist you? - *Bienvenido/a a*

[Nombre de la Compañía], ¿cómo puedo ayudarle?

Identificar la Necesidad del Cliente (Identifying the Customer's Need)

What can I help you with? - *¿En qué puedo ayudarle?*

What is the reason for your call? - *¿Cuál es el motivo de su llamada?*

How can I assist you further? - *¿Cómo puedo ayudarle más?*

Pedir Información (Asking for Information)

Could I please have your account number? - *¿Podría darme su número de cuenta, por favor?*

Can you please spell your last name? - *¿Puede deletrear su apellido, por favor?*

Could you provide me with your order number? - *¿Podría proporcionarme su número de pedido?*

Can you tell me more about the issue you're experiencing? - *¿Puede contarme más sobre el problema que está experimentando?*

Proporcionar Información (Providing Information)

Your account balance is [Amount]. - *El saldo de su cuenta es [Cantidad].*

Your order has been shipped and the tracking number is [Number]. - *Su pedido ha sido enviado y el número de seguimiento es [Número].*

The estimated delivery time is [Date]. - *El tiempo estimado de entrega es [Fecha].*

Our business hours are from [Time] to [Time], Monday to Friday. - *Nuestro horario de atención es de [Hora] a [Hora], de lunes a viernes.*

Ofrecer Soluciones (Offering Solutions)

I can help you with that. - *Puedo ayudarle con eso.*

The best solution would be to [Action]. - *La mejor solución sería [Acción].*

I can process a refund for you. - *Puedo procesar un reembolso para usted.*

Let me check on that for you. - *Déjeme verificar eso para usted.*

Manejar Quejas (Handling Complaints)

I understand your frustration. - *Entiendo su frustración.*

I'm sorry you're experiencing this issue. - *Lamento que esté experimentando este problema.*

I will do my best to resolve this for you. - *Haré todo lo posible para resolver esto por usted.*

Disculparse (Apologizing)

I apologize for the inconvenience. - *Me disculpo por las molestias.*

We are sorry for the error. - *Lamentamos el error.*

Poner a Alguien en Espera (Putting Someone on Hold)

Could you please hold for a moment while I check on that? - *¿Podría esperar un momento mientras verifico eso?*

Please hold the line. - *Por favor, manténgase en la línea.*

Transferir una Llamada (Transferring a Call)

I'm going to transfer you to the [Department] department. Please hold.
- *Voy a transferirlo al departamento de [Departamento]. Por favor, espere.*

Let me connect you with someone who can help you with that. -
Permítame conectarlo con alguien que pueda ayudarlo con eso.

Cerrar la Interacción (Closing the Interaction)

Is there anything else I can assist you with today? - *¿Hay algo más en lo que pueda ayudarlo hoy?*

Thank you for calling [Company Name]. Have a great day! - *Gracias por llamar a [Nombre de la Compañía]. ¡Que tenga un excelente día!*

Thank you for your patience. - *Gracias por su paciencia.*

Ejemplos de Diálogos

Diálogo 1: Handling a Complaint (Manejando una queja)

Customer: I am very upset. I ordered something last week and it still hasn't arrived!

Cliente: Estoy muy molesto/a. ¡Pedí algo la semana pasada y todavía no ha llegado!

Agent: I understand your frustration, ma'am/sir. Could I please have your order number so I can look into this for you?

Agente: Entiendo su frustración, señora/señor. ¿Podría darme su número de pedido para que pueda investigar esto por usted?

Customer: Yes, it's [Order Number].

Cliente: Sí, es [Número de Pedido].

Agent: Thank you. Please hold for a moment while I check the status of your order. ... Okay, I see here that there was a slight delay. I sincerely apologize for the inconvenience. I can offer you a [Discount/Free Shipping] on your next order. Would that be acceptable?

Agente: Gracias. Por favor, espere un momento mientras verifico el estado de su pedido. ... Bien, veo aquí que hubo un pequeño retraso. Le ofrezco mis más sinceras disculpas por las molestias. Puedo ofrecerle un [Descuento/Envío Gratuito] en su próximo pedido. ¿Sería aceptable?

Customer: Yes, that would be fine. Thank you.

Cliente: Sí, eso estaría bien. Gracias.

Diálogo 2: Providing Information (Proporcionando información)

Customer: Hello, I have a question about your new product.

Cliente: Hola, tengo una pregunta sobre su nuevo producto.

Agent: Good morning/afternoon, thank you for calling. How can I help you today?

Agente: Buenos días/Buenas tardes, gracias por llamar. ¿En qué puedo ayudarle hoy?

Customer: I'd like to know more about the features of the [Product Name].

Cliente: Me gustaría saber más sobre las características del [Nombre del Producto].

Agent: Certainly. The [Product Name] features [Feature 1], [Feature 2], and [Feature 3]. It also comes with a [Warranty/Guarantee] of [Duration]. Would you like more details on any of these?

Agente: Ciertamente. El [Nombre del Producto] cuenta con [Característica 1], [Característica 2] y [Característica 3]. También viene con una [Garantía] de [Duración]. ¿Le gustaría más detalles sobre alguna de estas?

Customer: That's helpful, thank you.

Cliente: Eso es útil, gracias.

Ejercicios

Ejercicio 1: Une la frase en inglés con su traducción al español.

1. How may I help you today? a. Le ofrezco mis más sinceras disculpas.
2. Could you please spell your last name? b. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle hoy?
3. I sincerely apologize. c. ¿En qué puedo ayudarle hoy?
4. Is there anything else I can assist you with? d. Por favor, manténgase en la línea.
5. Please hold the line. e. ¿Puede deletrear su apellido, por favor?

Ejercicio 2: Completa las siguientes frases con la palabra correcta.

1. Thank you for _____ [Company Name]. (calling / service / support)

2. What is the _____ for your call? (question / reason / information)

3. I can _____ a refund for you. (provide / offer / process)

4. I understand your _____. (solution / complaint / frustration)

5. Let me _____ you with someone who can help you. (call / connect / ask)
