

**Season 2: Ep 99: 10 phrasal verbs en INGLÉS que debes saber para trabajar en call center!**

**Starlin:** Hi, Thomas, how are you doing today?

**Thomas:** I am doing well. and you?

**Starlin:** I am good y mejor ahora que puedo compartir con esta audiencia de englishwayrd en el episodio número **99** de este tu programa para aprender inglés. Esto es un podcast y la ventaja es que lo puedes escuchar cuando, donde y cuantas veces desees. Y si te gusta lo que escuchas y quieres ser parte de la comunidad de **englishwayrd**, unete a nuestro grupo de inglés en whatsapp, busca el enlace **Grupo de whatsapp** en las notas y nos vemos dentro.

**Starlin:** De que vamos a hablar el día de hoy Thomas?

**Thomas:** En el día de hoy Starlin, tenemos un tema que se que ayudará mucho tanto a los que están en el nivel intermedio, pre-intermedio como a los que inician en aprendizaje de inglés con el fin de conseguir empleo. Hoy estaremos hablando sobre 10 phrasal verbs que debes saber si piensas trabajar en call center.

**Starlin:** Este es un tema super útil, los phrasal verbs son una parte esencial para hablar inglés fluido y en los call centers por experiencia puedo decir que los phrasal se usan mucho. Ya quiero iniciar con el tema de hoy pero antes escuchemos la frase del día. The quote of the day:

“It’s not what you say but how you say it!” The importance of voice in customer service.

**Thomas:** No es lo que dices, es como lo dices, esa es la importancia de la voz en servicio al cliente y diría que en la vida a nivel general. Es por

esto que el tema de hoy te ayudará en tu proceso de trabajar en call center o en atención al cliente en inglés. Incias starlin?

**Starlin:** Iniciamos la expresión:

**cut off**

perder la llamada, desconectar.

Sorry, we were cut off. What were you saying?

**Thomas:** Continuamos con:

**break up**

cortarse, perder la calidad de la llamada.

Ejemplo: The line was breaking up. Could you say that again, please?

**Starlin:** Ahora tenemos algo que nunca debes hacerle a un cliente:

**hang up on somebody**

Significado: to end a phone call without saying goodbye (not polite)  
Terminar la llamada de forma inesperada, cerrar el teléfono.

Ejemplo: I need to speak with the supervisor because the last agent hung up on me.

**Thomas:** Seguimos con:

**get through**

to successfully make contact with someone (usually by telephone)  
Hello, John, I am trying to get thru the billing department. Could you transfer me?

**Starlin:** Otra expresión similar a esta con el significado ligeramente distinta es:

### **put through**

pasar a una persona por telefono. ex :Could you put me through the sales manager, please?

podrías pasarme con el gerente de ventas por favor?

**Thomas:** Otra frase super para cuando el cliente esta hablando muy despacio es:

### **SPEAK UP**

hablar más alto

Ejemplo: I am sorry. I could not hear you. Could you please speak up? -  
Lo siento. No pude escucharte. ¿Podrías hablar por favor?

**Starlin:** Esta phrasal verb representa algo siempre debes hacer si llamada se desconecta.

### **CALL BACK**

devolver la llamada. llamar de nuevo, " llamar pa' atras"

Ejemplo: I am going to call you back in 1 hour.

Le llamare en 1 hora.

**Thomas:** Seguimos con:

## **PICK UP**

contestar el teléfono, EX: Pick up the phone = responder,

I called you last night 5 times, but you didn't pick up the phone.

= te llame 5 veces anoche y no contestaste.

**Starlin:** Si necesitas que el cliente espere le dices:

## **HOLD ON**

Significa: esperar, Hold the line = esperar en línea

Simplemente " hold"

También se usa mucho, y significa esperar.

Una pregunta común con el phrasal verb es:

Are you able to hold? ¿Puede esperar?

**Thomas:** Una expresión muy útil que se escucha mucho en call centers es:

## **to walk someone through**

Significado: Dar instrucciones a alguien

Ejemplo: Let me walk you thru how to update the settings of your internet services.

**Starlin:** Para finalizar tenemos

### **Turn off/on**

Significado: apagar y encender.

Ejemplo:

Please turn off the phone and turn it back on.

Esta expresión se usa mucho en call centers, principalmente donde se trabaja con teléfonos o PC.

**Thomas:** Así hemos llegado al final del episodio del día de hoy. Espero este tema te sea de ayuda. No olvides suscribirte a este podcast para aprender inglés en tu reproductor de podcast favorito como Spotify, apple podcast, google podcast, o cualquier otra aplicación de podcast y así vas a obtener actualizaciones semanales de nuestros nuevos episodios.

**Starlin:** Y si deseas participar en nuestro podcast ya sea haciendo una pregunta sobre algún tema en inglés o simplemente saludarnos, nos puedes dejar un mensaje de voz, busca el enlace en las notas, dejar mensaje de voz y se parte de este tu podcast para aprender inglés. Recuerda que tenemos dos episodios semanales (Lunes y miércoles).

**Thomas:** ¡No olvides practicar! La práctica hace al maestro. Practice is the key to success. Recuerda seguirnos en nuestras redes sociales como **EnglishWayRD para más contenido.**

[englishwayrdpodcast.buzzsprout.com/1504984/6538207](https://englishwayrdpodcast.buzzsprout.com/1504984/6538207)