



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Atención telefónica a clientes en inglés

Currículum Laboral

Áreas:

Contaduría y administración
Tecnología y Transporte

Carreras:

Profesional Técnico-Bachiller en
Asistente directivo
Informática

5º semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Atención telefónica a clientes en inglés

Áreas: Contaduría y administración, Tecnología y transporte

Carreras: PT-B en Asistente directivo, Informática

Semestres: Quinto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 28 de abril del 2025

Vigencia: a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

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

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Atención telefónica a clientes en inglés

Contenido	Pág.
Capítulo I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2 Objetivo de la carrera	6
Capítulo II: Aspectos específicos del módulo	
2.1 Presentación	7
2.2 Propósito del módulo	8
2.3 Mapa del módulo	9
2.4 Unidades de aprendizaje	10
2.5 Referencias	17

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan 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, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivo de las carreras

PT-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.

PT-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.

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 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.

Este módulo permite 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. El 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.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le 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 con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, 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 o la alumna 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
Atención telefónica a clientes en inglés 90 horas	1. Entablar una conversación telefónica. 40 horas	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral. 15 horas
		1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor. 25 horas
	2. Mantener una conversación telefónica. 50 horas	2.1. Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea. 25 horas
		2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos. 25 horas

2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Entablar una conversación telefónica	40 horas
Propósito de la unidad	Iniciar y concluir una conversación telefónica mediante preguntas y respuestas cortas a fin de proporcionar y obtener información específica.	
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	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Realiza una grabación intercambiando oralmente información específica a fin de conversar telefónicamente.	Grabación	20%	A. Estructura de inicio y cierre de conversaciones. - Saludo - Hello this is... - Hello, my name is... - This is... from... - Company's department... speaking - How can I help you? - Motivo de la llamada - I'm phoning to find out if - I'm calling to see if - I'm ringing to let you know that - I'm phoning to tell - Hacer una solicitud - Could you... - Would you mind... - Despedida - I'll talk to you later, bye - Thanks a lot, bye - Thanks for calling. I'll speak to you later - Thank you very much for your help - You're welcome B. Léxico referente a solicitud, atención, horarios e información de una empresa u organización. - Solicitud - Request

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			– Application – Form – Submit a request – Fill out a form – Make a reservation / appointment – Place an order – Apply for a service – Service request – Complaint – Inquiry – Documentation required • Atención al cliente – Customer service – Customer service representative – Support / Assistance – Help desk – How may I help you? – I'll transfer your call – Hold the line, please – One moment, please – I'm sorry for the inconvenience – Let me check that for you – Your call is important to us – Feedback – Resolve an issue • Horarios – Business hours – Office hours – Opening hours – Working hours – We are open from... to...

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			– We're closed on weekends – By appointment only – After-hours service – Lunch break – Available Monday through Friday • Información – Contact details – Phone number – Email address – Website – Brochure – Notice – Announcement – Can I have your name, please? – Could you spell that, please? – Let me repeat the information – Please take note of... – I'll send you the details by email – The information you need is as follows...
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.	25 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.2.1 Realiza un guion que incluya la intención comunicativa y presentación del emisor en una llamada.	Guion	20%	A. Información específica - Toma de notas mediante palabras clave. - Frases para dejar mensajes - Could I leave...person's name... a message. - Would you mind telling him...? - My number is... - You can reach me at... - Call me at... - May I leave a message, please? - Do you know when he/she will be available? - I'll call back later - Please have him/her call me back - Please have him/her contact at... number - Where/ how can I reach him/her? - What's his cell phone number? - Frases para tomar mensajes - Could I take a message? - Can I take the message? - May I take the message? - Can I tell him/her who is calling? - Would you like to leave a message? B. Respuestas formales - Would you like to... - Could you wait... - Would you mind calling... - Could you possibly... - Could it be possible for you to...
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Unidad de aprendizaje:	2. Mantener una conversación telefónica	50 horas
Propósito de la unidad	Conversar telefónicamente mediante el intercambio y verificación de información a fin de satisfacer los requerimientos del cliente.	
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	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1. Realiza una grabación de una situación de compra de un producto y características de este donde se triangule la información cliente-ventas-servicio al cliente y/o una situación similar.	Grabación	30%	A. Desarrollo de la conversación - Frases para pedir hablar con alguien - May I please speak to - I would like to speak to - Is...person's name... available - Is it possible to speak to - I need to speak to... - Can I have extension...? - Could I speak to...? - Is... (person's name) ...in? - Frases para identificar quién habla. - Excuse me, who is this? - Can I ask who is calling, please? - Frases para enlazar la llamada ☐ I'll put you through ☐ Can you hold the line? ☐ Can you hold a moment? - Frases para indicar que la persona con quien solicitan hablar no está o no está disponible - I'm afraid... is not available now - The line is busy - Person... isn't in - Person... is out now. - Frases útiles - The number is busy - May I hold on the line? - I'm sorry I can't hear you

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			– I'm sorry I can't understand you – Please speak slowly. I am having a difficult time understanding you. – I'll transfer you – I'm afraid the line's busy. Would you like to hold? – Could you tell me who is responsible for...? – When is a good time to call? – Could you please speak up? • Frases para verificación de ideas – Could you send me an email to confirm that? – I'm not sure I understand. – What do you mean by that? – Sorry, could you say that again? – I didn't catch... – Just to check that I am clear on this – Just to make sure I understand it correctly B. Señalizaciones extralingüísticas para indicar comprensión y/o atención • Paralingüísticas (a través de la voz) • Conductas de escucha activa
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.	25 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1. Expone oralmente en inglés en un video la probable respuesta ante una situación en la que haya una queja de un cliente.	Video	30%	A. Señalizaciones lingüísticas para indicar escucha activa • Interruption • Yes • I see • Okay • Right • I know what you mean. • Preguntas y/o comentarios de verificación • Is that true? • Are you sure? • Is that so? • Wh... questions. B. Protocolo telefónico • 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 • Como indicador de estado de ánimo • Como indicador de actitud.
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

2.5 Referencias

Básicas:

- Frendo, E. (2007). *English for customer care*. Oxford University Press.
- Duckworth, M. (2003). *Business English: Telephone English*. Oxford University Press.
- Jones, L. (2001). *Working in English*. Cambridge University Press.

Complementarias:

- Powell, M. (2002). *Presenting in English: How to give successful presentations*. Heinle ELT.
- Mackenzie, I. (2010). *Professional English in Use: Management*. Cambridge University Press.
- Littlejohn, A. y Hicks, D. (1996). *Company to Company: A communicative approach to correspondence in English*. Cambridge University Press.