Inglés para call center

1. Saluda a la clienta y ofrece ayuda

Hi, I'm calling about my bill.
Hola, llamo por mi factura.

Sure, I can help with that.
Claro, con eso puedo ayudarle.

Thank you for calling. My name is Sam. How can I help you?
Gracias por llamar. Me llamo Sam. ¿En qué puedo ayudarle?

I'm happy to help.
Con mucho gusto le ayudo.

2. Verifica quién es

Why do you need my ZIP code?
¿Para qué necesita mi código postal?

It's to make sure the account is yours.
Es para asegurarme de que la cuenta es suya.

Sorry, what was the question?
Perdone, ¿cuál era la pregunta?

Your ZIP code, please.
Su código postal, por favor.

Can I have your full name, please?
¿Me dice su nombre completo, por favor?

Can you confirm your ZIP code?
¿Puede confirmarme su código postal?

What are the last four digits of your account number?
¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su número de cuenta?

Thank you. I found your account.
Gracias. Ya encontré su cuenta.

3. Averigua cuál es el problema

I was charged twice for the same month.
Me cobraron dos veces el mismo mes.

I'm sorry about that. Let me look at it.
Lamento lo ocurrido. Déjeme revisarlo.

I need this fixed today.
Necesito que se arregle hoy.

I understand. I'll do my best.
Lo entiendo. Haré lo posible.

What seems to be the problem?
¿Cuál parece ser el problema?

When did you notice it?
¿Cuándo se dio cuenta?

Let me make sure I understand.
Déjeme asegurarme de que lo entiendo.

I'm sorry about that.
Lamento lo ocurrido.

4. Ponla en espera y di por qué

Wait, why am I on hold?
Un momento, ¿por qué me ponen en espera?

I'm checking your bill. It'll take one minute.
Estoy revisando su factura. Tardaré un minuto.

How long will it take?
¿Cuánto va a tardar?

About two minutes. Thank you for waiting.
Unos dos minutos. Gracias por esperar.

Can I put you on hold for a minute? I need to check your account.
¿Puedo ponerla en espera un minuto? Necesito revisar su cuenta.

Thank you for holding.
Gracias por esperar.

Sorry to keep you waiting.
Perdone la espera.

5. Da una solución y cierra la llamada

So what happens now?
Entonces, ¿qué pasa ahora?

You'll get your money back in three to five days.
Le devolverán el dinero en tres a cinco días.

Will I get an email?
¿Me llegará un correo?

Yes, in a few minutes.
Sí, en unos minutos.

No, that's all. Thank you.
No, eso es todo. Gracias.

You're welcome. Have a nice day!
De nada. ¡Que tenga un buen día!

I can refund the extra charge.
Puedo reembolsarle el cargo de más.

You'll see it in three to five business days.
Lo verá en tres a cinco días hábiles.

You'll get an email in a few minutes.
Recibirá un correo en unos minutos.

Is there anything else I can help you with?
¿Puedo ayudarle en algo más?

Thank you for calling. Have a great day!
Gracias por llamar. ¡Que tenga un gran día!

Atiende a una clienta que habla inglés, un chatbot de IA: kotokin.com/es/aprender-ingles/ingles-para-call-center