



HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

IJENTEA, 1
20003 DONOSTIA
TEL. 010
FAXA 943481072
UDALINFO@DONOSTIA.ORG
WWW.DONOSTIA.ORG

HERRITARREN ARRETARAKO PROTOKOLOA
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

SARRERA

Administrazioa eta hiritarren arteko harremanak kontzeptu berri baten barruan murgildurik daude. Alde batetik Legeak eta bestetik Administrazioaren modernizazioa gidatzen dituen printzipoak, gardentasuna, efikazia eta eragingarritasunak, hiritarrak administrazioaren lanaren erdi-erdian kokatzen ditu.

Ikuspegi berri honek zera erakartzen du: hiritarrak administrazioari egingo dizkion eskaeratan, informazioa, orientabidea eta argibideak emango dituen Hiritarren Arretarako Zerbitzuak indarrean jartzen dira.

Donostiako Arreta Zerbitzuan, *Udalinfo*, zerbitzu integral, bideanitza eta modernu baten filosofia barruan lan egiten dugu eta kalitatezko zerbitzua eskaintzen saiatzen gara. Gure hiritarrekiko harremanetan zenbait konpromezu hartzen ditugu: gertutasuna, arraitasuna, azkartasuna, asaltzen diren arazoen aurrean harmena, erraztasuna, zerbitzu borondatea...

Hiritarrekin erabiltzen den hizkuntza, gertutasun hori lortu ahal izateko behar den baldintzenetako bat da. Honela, legeriak hiritarrari administrazioarekiko harremanetan edozein hizkuntza ofizialetan bermatzeko eskubidea ematen dio. Bestalde Euskararen erabilera normalkuntzari dagokien plangintzek, Udal eta herritarren arteko komunikazio harremanak jasotzen ditu.

Udalinfo langile guztiak, hiritarrak euskaraz atenditu ahal izateko gaitasuna eta beharrezkoak diren akreditazioak baditztenez, bai harrera eta bai arreta euskaraz egiteko gai dira.

Protokolo honek, aipaturiko konpromezuak bete hal izateko edozein arreta bidean erabili behar diren komunikazio irizpideak alde batetik eta, bestetik, hartuemanu euskaraz bermatzeko arauak jasotzen ditu.

INTRODUCCIÓN

El nuevo concepto de relaciones entre Administración y ciudadanía que emanen de la Legislación vigente y de los principios de transparencia, eficacia y eficiencia que orientan la modernización de la Administración Pública, colocan a la ciudadanía en el centro de la actuación administrativa.

Esta nueva visión se traduce en Servicios de Atención Ciudadana que tienen por finalidad informar, orientar y asesorar a la ciudadanía en sus demandas a la Administración a través de los diferentes canales establecidos para ello.

En el Servicio de Atención Ciudadana de Donostia-San Sebastián, *Udalinfo* trabajamos con una filosofía de servicio integral, multicanal y moderno, y tratamos de facilitar un servicio eficaz y de calidad, asumiendo compromisos concretos en nuestra relación con la ciudadanía: cercanía, amabilidad, accesibilidad, agilidad, receptividad ante los problemas, sencillez, voluntad de servicio...

Uno de los requisitos para la cercanía y accesibilidad es el idioma utilizado para la relación con la ciudadanía. En este sentido la legislación establece el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con la administración pública en la lengua oficial de su elección. Por otro lado, los diferentes períodos de planificación del Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento, define las relaciones de comunicación del Ayuntamiento con la ciudadanía.

La totalidad del personal de atención de *Udalinfo* dispone de la competencia y acreditación necesarias para atender a la ciudadanía en euskera de manera que podrá realizar la recepción a la persona usuaria en este idioma y continuar si así lo desea la misma.

El presente protocolo tiene por finalidad recoger las pautas de comunicación a utilizar en los diferentes canales del Servicio de Atención, que posibilitan el cumplimiento de los compromisos mencionados así como del establecimiento de la comunicación con la ciudadanía en euskera.

1. ARRETA TELEFONIKOA

Lehen unea

- Telefonoa lehenbailehen hartu. Telefonokoak, gelditasun momentuak izaten direnez, itxaron denborak aurrez aurreko arretan baino hiru aldiz luzeagoak dirudite. Hau dela eta, ahal den neurrian, ez dugu 30 segundu baino gehiago zain egoten utzi behar.
- Ahots doinu egokia erabili. Irribarrak asko laguntzen du hau lortzeko.
- Identifikatu eta agurtu:
 - *Donostiako Udalak egun on (adibidez).*
 - *Donostiako Udalak, bai esan?*

Oso garantzitsua da lehen hitza EUSKARAZ egitea. Horrela, solaskidea gai baldin bada edota nahi badu, euskaraz jarraituko du.

Pertsonarekin hitzegintzat bitartean

- Arretaz entzun eta adi zaudela adierazi: *bai, hala da, ulertzen dut...*
- Herritarren azalpena es eten; naiz eta momentu batean isildu, ez da ulertu behar azalpenarekin bukatu duenik.
- Lasai hitzegintzat motz eta argiak erabiliz. Laguntza eskaini: *nola lagundu zaitzaket?*
- Hiritarra kezkatuta baldin badago, lasaitzen saiatu: *Lasai, ez kezkatu, saiatuko gara laguntzen...;* Deskontentu baldin badago: *konturatzen naiz, ulertzen dizut...* Beste erakundeak, hiritarrak, langileak..., ez kritikatu.
- Aurrekoarekin lotuta, iradokizuna edo kexa aurkeztu nahi baldin badu bidea erraztuko diogu, datuak eta aurkeztu nahi duena datu basean (aplikazio aproposa) jaso eta Iradokizunen eta Kexen sistemaren funtzionamendua azalduko diogu.
- Hiritarraren behar nabarmenak eta estaliak, identifikatu. Hala ere, kontuz konklusioak azkarregi atera gabe.

1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Contacto inicial

- Coger el teléfono lo antes posible. Teniendo en cuenta que al teléfono los tiempos de espera se perciben tres veces más prolongados que en atención presencial, en la medida de lo posible hay que evitar hacer esperar más de 30 segundos.
- Utilizar un tono de voz adecuado para lo cual sonreir puede sernos de gran ayuda.
- Identificación y saludo:
 - *Ayuntamiento de San Sebastián, buenos días (por ejemplo).*
 - *Ayuntamiento de San Sebastián, dígame...*

Es muy importante que las primeras palabras se digan en EUSKERA porque esto permitirá a la persona, si quiere y puede, proseguir en euskera.

Durante la conversación

- Escuchar atentamente y hacer sentir a la persona que estás atenta: *sí, así es, entiendo...*
- Evitar interrumpir; el hecho de existir un silencio no significa que el/la ciudadano/a haya finalizado su exposición.
- Hablar con tranquilidad y utilizando frases breves y claras. Ofrecer ayuda: *¿en qué le puedo ayudar?.*
- Intentar tranquilizar a la persona si está preocupada: *tranquila, no te preocupes, intentaremos ayudarte...;* si está descontenta o enfadada: *me hago cargo, entiendo...* Evitar criticar a otras instituciones, ciudadanos/as, trabajadores/as...
- Unido a lo anterior, si desea presentar una sugerencia o queja le facilitaremos el camino, recogiendo sus datos y lo que quiere presentar en la base de datos (aplicación específica) y explicándole el funcionamiento del sistema de Quejas y Sugerencias.
- Identificar las necesidades manifiestas y ocultas del/la ciudadano/a. En cualquier caso cuidado con extraer conclusiones demasiado pronto.

- Behar izanez gero, oharak hartu, punturik garrantzitsuenak adierazteko edota erantzun ahal izateko. Behar izan ezkerro galdeku edota, konsultari erantzuteko behar diren datuak eskatu.
- Deiak pasatzerakoan, solaskidearen izena galdeku eta zein zuzendaritzarekin edota norekin harremanetan jarriko dugun:
 - *Noren partez, mesedez?,*
 - *Itxaron pixka bat, mesedez, berehala jarriko zaitut xxxxrekin*

Ondoren, deia bideratzen diozun pertsonari, garbi azaldu zergatik pasatzen diozun deia eta honen helburua.

- Hiritarraren beharra edo kontsulta beste Erakunde baten ardura dela ikusten badugu, lehenbailehen, Erakunde horretara bideratu eta, harremanetan jarri dadin, datuak eskaini.

Amaitzerakoan

- Hiritarra jasotako zerbitzuarekin konforme dagoela egiaztau.
- Solaskideari beste ezertan laguntzerik nahi ote duen galdeku eta bere esanetara gelditu.
- Hitz egindakoaren laburpena egin mezua argi dagoela egiazatzeko. Elkarritzetaren amaieran: solaskideari agur adeitsua egin: *Agur eta ondo izan!, Eskerrik asko deitzeagatik...*

- En caso necesario y para poder reseñar los puntos más importantes se pueden tomar notas. Hacer preguntas y, si hace falta, pedir los datos necesarios para responder a su consulta.
- Al pasar llamadas, preguntar el nombre a la persona interlocutora y con qué Dirección desea hablar:
 - *¿De parte de quien, por favor?*
 - *Espere un momento, por favor, enseguida le pongo con XXX*

A continuación, transmite con claridad a la persona a la que le transmites la llamada, el motivo y objeto de la misma.

- Si la demanda del/la ciudadano/a es competencia de otra Institución, derivaremos a la persona a la misma cuanto antes, facilitándole los datos de contacto.

Para finalizar

- Asegurarnos que la persona está conforme con el servicio recibido.
- Preguntarle si quiere que se le ayude en algo más y quedar a su disposición.
- Resumir lo hablado para asegurarnos que el mensaje ha quedado claro. Al final de la conversación despedir al/la interlocutor/a con amabilidad: *gracias por llamar....*

2. AURREZ AURREKO ARRETA

Gomendio orokorrak: giroa, jarrerak...

- Jendea dagoela somatzen bada, kontuz elkarrizketa pribatuen doinuarekin, hauek diskreziotz egingo direlarik.
- Arreta ordutegi barruan, jatekoak gordeta izango dira.
- Arreta ordutegi barruan lehen bailehen atendituko ditugu zain dauden hiritarrak.

Lehen unea

- Agurra: Hiritarrak agurtu aurretik guk agurtu: *Egun on, arratsalde on, kaixo ...*

Oso garantzitsua da lehen hitza EUSKARAZ egitea. Horrela, solaskidea gai baldin bada edota nahi badu, euskaraz jarraituko du.

Pertsonarekin hitzegin bitartean

- Diskreziotz jokatu: ahal den neurrian, ingurukoek ez dute elkarrizketa entzun behar.
- Arretaz entzun eta adi zaudela adierazi: *bai, hala da, ulertzen dut...* buruarekin baietz adierazi...
- Herritarren azalpena es eten; naiz eta momentu batean isildu, ez da ulertu behar azalpenarekin bukatu duenik.
- Presaka gabiltzala, pazientziarik eza edo irrika ez adierazten saiatu. Honek ez du esan nahi konsulta edo tramiteak behar duen denbora baino gehiago pasatzen utzi behar denik.
- Lasai hitzegin esaldi motz eta argiak erabiliz. Laguntza eskaini: *nola lagundu zaitzaket?*

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Recomendaciones generales: clima, actitudes...

- Ante la presencia de personas, cuidado con el tono de las conversaciones privadas, procurando realizarlas con discreción.
- En horario de atención los alimentos estarán fuera de la vista del público.
- En horario de atención se atenderá a los/las ciudadanos/as lo antes posible.

Contacto inicial

- Saludar antes de que nos salude el/la ciudadano/a: buenos días, buenas tardes, hola...

Es muy importante que las primeras palabras se digan en EUSKERA porque esto permitirá a la persona, si quiere y puede, proseguir en euskera.

Durante la conversación

- Actuar con discreción: en la medida de lo posible las personas del entorno no deben oír la conversación.
- Escuchar con atención y demostrar que estás atenta: *así es, entiendo..., asentir* con la cabeza...
- Evitar interrumpir: el hecho de existir un silencio no significa que el/la ciudadano/a haya finalizado su exposición.
- Procurar evitar transmitir sensación de prisa, falta de paciencia sin que esto quiera decir que se deba pasar más tiempo del que la consulta o trámite requiera.
- Hablar con tranquilidad y utilizando frases breves y claras. Ofrecer ayuda: *¿en qué le puedo ayudar?*

- Hiritarra kezkatuta baldin badago, lasaitzen saiatu: *lasai, ez kezkatu, saiatuko gara laguntzen...*; dekontentu baldin badago: *sentitzen dut, konturatzen naiz, ulertzen dizut...*; Beste erakundeak, hiritarrak , langileak..., ez kritikatu.
- Aurrekoarekin lotuta, iradokizuna edo kexa aurkeztu nahi baldin badu bidea erraztuko diogu, datuak eta aurkeztu nahi duena datu basean jaso eta Iradokizunen eta Kexen sistemaren funtzionamendua azalduko diogu.
- Hiritarraren behar nabarmenak eta estaliak, identifikatu. Hala ere, kontuz konklusioak azkarregi atera gabe.
- Hiritarraren mezua gakoa errepikatu.
- Behar izan ezkerro galdetu, edota kontsultari erantzuteko behar diren datuak eskatu.
- Konkrezioa: Hiritarrak behar duen informazioa edo datuak eman, beste kontuekin ez nahasten saiatuz.
- Hiritarraren beharra edo kontsulta beste Erakunde baten ardura dela ikusten badugu, lehenbaitlehen, Erakunde horretara bideratu eta, harremanetan jarri dadin, datuak eskaini.
- Hizkera eskuragarria erabili.
- Intentar tranquilizar a la persona si está preocupada: *tranquila, no te preocunes, intentaremos ayudarte...*; si está descontenta o enfadada: *me hago cargo, entiendo...* Evitar criticar a otras instituciones, ciudadanos/as, trabajadores/as...
- Unido a lo anterior, si desea presentar una sugerencia o queja le facilitaremos el camino, recogiendo sus datos y lo que quiere presentar en la base de datos (aplicación específica) y explicándole el funcionamiento del sistema de Quejas y Sugerencias.
- Identificar las necesidades manifiestas y ocultas del/la ciudadano/a. En cualquier caso cuidado con extraer conclusiones demasiado pronto.
- Repetir el nudo del mensaje del/la ciudadano/a.
- En caso necesario hacer preguntas y pedir los datos necesarios para responder a su consulta.
- Concreción: facilitar la información o datos que requiere el/la ciudadano/a, evitando derivaciones hacia otros temas.
- Si la demanda del/la ciudadano/a es competencia de otra Institución, derivaremos a la persona a la misma cuanto antes, facilitándole los datos de contacto.
- Utilizar un lenguaje accesible.

Amaitzeraikoan

- Hiritarra jasotako zerbitzuarekin conforme dagoela egiaztatu.
- Solaskideari beste ezertan laguntzerik nahi ote duen galdetu eta bere esanetara gelditu.
- Hitz egindakoaren laburpena egin mezua argi dagoela egiaztatzeko.

Elkarrizketaren amaieran: solaskideari agur adeitsua egin: *Agur eta ondo izan!, Eskerrik asko deitzeagatik...*

Para finalizar

- Asegurarnos que la persona está conforme con el servicio recibido.
- Preguntarle si quiere que se le ayude en algo más y quedar a su disposición.
- Resumir lo hablado para asegurarnos que el mensaje ha quedado claro.

Al final de la conversación despedir al/la interlocutor/a con amabilidad: *gracias por llamar....*

3. BESTE AHOLKU BATZUK

3.1. Hiritar mota desberdinak nola tratatu

HIRITARRA	EZAUGARRIAK	AHOLKUAK	CIUDADANO/A	CARACTERÍSTICAS	CONSEJOS
ESATSEGINA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eztabaidaren bila dabil ➤ Arrazoia izan nahi du beti ➤ Beti dago dekontentu ➤ Zakar hitzegiten du 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nahi adina hitzegiten utzi ➤ Lasaitasuna eta egoeraren nagusitasuna mantendu ➤ Eztabaidan ez sartu ➤ Komentarioak ez guretzat hartu ➤ Bere jokoan eta probokazioan ez sartu. 	DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Busca discusión ➤ Quiere tener la razón siempre ➤ Siempre descontento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dejarle hablar ➤ Mantener la calma y el dominio de la situación ➤ No entrar en la discusión ➤ No tomarse los comentarios como algo personal ➤ No entrar en su provocación
DISTRITUA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ez dago adi ➤ Ez du entzuten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bere arreta, gauza gutxi batzuengana erakarri 	DESPISTADO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No está atento ➤ No escucha 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atraer su atención a unas pocas cosas
ISILA LOTSATIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ez duela entzuten ematen du ➤ Ez ditu ia-ia galderak erantzuten ➤ Zerbait gaizki egiteko beldur da ➤ Adierazi nahi duena adierazteko arazoak ditu 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Argudioak eta galderak beste modu batean azaldu ➤ Konfidantza giroa sortu ➤ Ulertu gaituztela bermatu 	CALLADO TÍMIDO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Parece que no escucha ➤ Apenas responde a preguntas ➤ Temeroso de hacer algo mal ➤ Dificultades para explicarse 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exponer los argumentos y explicaciones de otro modo. ➤ Crear clima de confianza ➤ Asegurarse de que nos ha entendido.
BERRITSUA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ez da isiltzen ➤ Bere kontu pertsonalei buruz hitzegiten du 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elkarrizketa dagokion kontura bideratu ➤ Adeitazunez tratatu baino beste pertsonak atenditu behar ditugula esan 	CHARLATÁN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No calla ➤ Habla de asuntos personales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conducirlo al hilo de la cuestión ➤ Tratarlo con amabilidad pero trasmidiendo que tenemos que atender a otras personas.
ZALANTZAKORRA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erabakiak hartzea kosta egiten zaio ➤ Aholku eske dago beti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aholku erabilgarriak eman 	INSEGURO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le cuesta tomar decisiones ➤ Busca asesoramiento constante 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facilitarle consejos prácticos
HARROA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bera jakinduria hutsezina dela azaldu nahi du ➤ Gure esanak zalantzan jartzen ditu 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arretaz entzun ➤ Pazientzia hartu ➤ Harrituta edo nahaztuak baldin bagaude ez adierazi 	ORGULLOSO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quiere demostrar que susabiduría es infalible ➤ Cuestiona nuestros argumentos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Escuchar atentamente ➤ Armarse de paciencia ➤ Si estamos perdidos/as o desconcertados/as no mostrarlo
PRESATIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ordularia askotan begiratzen du ➤ Pazientzia gutxiko pertsona, urduria... 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lasaitasuna mantendu ➤ Ez denbora galdu arazi 	IMPACIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mira el reloj con frecuencia ➤ Poca paciencia, nervioso.. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener la calma ➤ Evitar pérdidas de tiempo
HAUSNARTZAILEA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Denbora luzea hartzen du pentsatzeko ➤ Mugimenduak eta hitzak mantoak ➤ Daukan denbora bukaezuna del ematen du 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elkarrizketa dagokion kontura bideratu ➤ Adeitazunez tratatu baino beste pertsonak atenditu behar ditugula esan 	REFLEXIVO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se toma su tiempo para pensar ➤ Movimientos y palabra lentos ➤ Parece disponer de todo el tiempo del mundo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conducir la conversación al ámbito adecuado ➤ Tratarlo con amabilidad pero trasmidiendo que tenemos que atender a otras personas.

XEHEA, ZORROTZA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oso garbi dauka zer nahi duen ➤ Zehatza, zorrotza eta hitz gutxikoa ➤ Informazio eta erantzun zehatzak nahi ditu 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seriotasuna eta bereganako arreta asaldu ➤ Datuak eskatzeko edota emateko ordenatuak izan ➤ Erantzun zehatzak eman 	EXIGENTE, JUSTO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiene muy claro lo que quiere ➤ Preciso y riguroso, de pocas palabras ➤ Requiere información y respuestas precisas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mostrar seriedad y atención personal ➤ Ser ordenados/as a la hora de solicitar y facilitar datos ➤ Facilitar datos precisos.
--------------------	--	--	--------------------	--	--

3.2. Inoiz egin behar ez dena

HITZAK	JARRERAK	KEINUAK
Ez kaixo esan edo ez agur esan	Ozenki hitzegin	Behatzekin seinalatu
Ez dagokionean <i>hika</i> tratatu	Hitzegiterakoan gehiegi urbildu	Aurpegira ez begiratu
Horrelako esaldiak: <i>Oker zaude, Ez duzu ulertzen..., Ezetz esan dizut... Beste egun batean etorri...</i>	Berriketan egon jendea zain dagoen bitartean Ezikusiarena egin	Keinuka deitu
	Solaskidearen akatsak azpimarratu	Arrazoik gabe parre egin
	Joan berria kritikatu	Bizkarra eman
	Arazoa alde batera utzi	

3.2. Lo que jamás hay que hacer

PALABRAS	ACTITUDES	GESTOS
No saludar	Hablar en elevado tono de voz	Señalar con el dedo
Tratar de tu cuando no corresponde	Acerarse demasiado al hablar	No mirar a la cara
Frases como estas: <i>Está confundido, no entiende, he dicho que no, venga otro día</i>	Estar charlando mientras la gente espera	Llamar por señas
	Destacar los errores de la persona interlocutora.	Reirse sin motivo
	Criticar a la persona que se acaba de marchar.	Dar la espalda
	Obviar el problema	

3.3. Bukatzeko

AHAL DELA, EZ ERABILI...	HOBETO HONELA...
➤ Ez da hemen	Erantzun positiboa eman:
➤ Hori ez da gure gaia	<i>uste dut xxxx zenbakira deitu behar duzula edo xxxx Erakundera jo behar duzu</i>
➤ Ez dakigu ezer horretaz	
Ez kolgatu	Itxaron pixka batean, berehala gara zurekin
Ez moztu	
Zer gertatzen zaizu?	Zertan lagunduko dizut?
Zein da arazoa?	Zerbaitetan lagun zaitzaket?
Nor zara?...	Izena emango al didazu, mesedez?
Itzultzen denean komentatuko diot	Itzultzen denean zure mezua emango diot
Saiatu bihar berriro	Mesedez, dei ezazu bihar 10:00etan
Ez dago inor. Deitu bihar	Orain, berandu samar da; bihar nahi baduzu 9etan deitu dezakezu edo bestela, guk deituko dizugu.
Zu al zara lehenago ere deitu duena?	Lehenago ere hitz egin dugu. Ez al da hala?
Zer nahi duzu itxaron ala berriro deitu?	Itxoingo duzu momentu bat, mesedez..., edo nahiago duzu berriro deitu x minutu barru?
xx andrea oso gutxitán egoten da bulegoan	xx andrea lokalizatza zaila izaten da.

3.3. Para finalizar

NO UTILIZAR A SER POSIBLE...	MEJOR ASÍ....
➤ No es aquí	Respuestas positivas: <i>Creo que tiene que llamar al xxxx, o tiene que acudir a la Institución xxxx</i>
➤ No es tema nuestro...	
➤ No sé nada sobre eso...	
No colgar el teléfono, no cortar...	<i>Espere un momento por favor, en seguida estamos con Ud.</i>
¿Qué le pasa?	<i>¿En qué puedo ayudarle?</i>
¿Cuál es el problema?	<i>¿Le puedo ayudar en algo?</i>
¿Quién es Ud.?	<i>¿Me puede decir su nombre por favor?</i>
Cuando vuelva se lo comentaré	<i>Cuando vuelva le transmitiré su mensaje</i>
Pruebe mañana de nuevo...	<i>Por favor, llame mañana a las 10:00</i>
No hay nadie, llame mañana	<i>Ahora es bastante tarde; si le parece, puede llamar mañana a las 9:00 o, sini, le podemos llamar nosotros...</i>
¿Es Ud. Quien ha llamado antes?	<i>Hemos hablado hace un rato, ¿no es así?</i>
¿Qué prefiere, esperar o llamar de nuevo?	<i>¿Puede esperar un momento por favor ¿o prefiere volver a llamar en X minutos?</i>
El sr. XXX suele estar muy pocas veces en su oficina	<i>Suele ser difícil localizar al sr. X</i>