

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
DIEZ MINUTOS
AUTOR/A
PATRICIA SÁEZ GARCERÁN
APARTADO (según el MCER): http://www.cvc.cervantes.es/aula/didactired/didactiteca/indice.htm
Competencias generales: conocimiento cultural y conocimiento del mundo. Competencias de la lengua: funciones, gramática, léxico y aspectos pragmáticos-discursivos.
NIVEL
B2 Avanzado.
TIPO DE ACTIVIDAD
Explotación didáctica del cortometraje <i>Diez minutos</i> de Alberto Ruiz Rojo (2005).
OBJETIVOS
Dotar al alumno de las herramientas básicas para que sea capaz de crear historias a partir de estímulos visuales. Que el alumno sea capaz de argumentar y expresar su opinión en relación al servicio telefónico de atención al cliente. Que el alumno sea capaz de comentar y presentar una publicidad y un cómic.
DESTREZA QUE PREDOMINA
Comprensión auditiva. Comprensión lectora. Expresión oral y escrita. Interacción comunicativa.
CONTENIDO GRAMATICAL
Expresión del enfado e indignación. Fórmulas para influir en el interlocutor. Fórmulas para dar y pedir información. Fórmulas para expresar opiniones, actitudes y conocimientos.
CONTENIDO FUNCIONAL
Dar su opinión sobre las ventajas e inconvenientes que tiene hacer uso del servicio telefónico de atención al cliente.
CONTENIDO LÉXICO
Vocabulario relacionado con el servicio de atención al cliente.
DESTINATARIOS
Alumnos de E/LE (jóvenes y adultos) de nivel avanzado B2.
DINÁMICA
Dependiendo del tipo de actividad propuesta se podrá seguir un tipo de dinámica u otra: trabajo individual, en parejas o grupal.

MATERIAL NECESARIO

El cortometraje: *Diez minutos* de Alberto Ruiz Rojo (2005).
<http://www.youtube.com/watch?v=qvaW2kib0vk> (sin subtítulos)
<http://www.youtube.com/watch?v=ZD8JjSjR3X0> (con subtítulos en inglés)
Material fotocopiable (para la realización de algunas de las actividades propuestas) recogido en el apartado final destinado a los anexos.

DURACIÓN

Dos sesiones de 2 horas.

MANUAL (SI PROCEDE) CON EL QUE SE PUEDE UTILIZAR

FUENTE DE INSPIRACIÓN

El cortometraje, el dibujante Forges, el servicio de atención al cliente y el anuncio de turrón de *El Almendro*.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

EXPLOTACIÓN DIDÁCTICA DEL CORTOMETRAJE DIEZ MINUTOS ALBERTO RUIZ ROJO 2005



I. ACTIVIDADES PREVIAS

A. HABLANDO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE...

1. ¿Podrías definir lo que entiendes por servicio de atención al cliente?

2. ¿Qué tipo de empresas suelen disponer de un servicio telefónico de atención al cliente?, ¿por qué estas empresas y no otras?

3. ¿Has tenido que hacer uso en algún determinado momento de este tipo de servicio?, ¿por qué motivos?

4. Completa la tabla con las ventajas e inconvenientes que, en tu opinión, tiene utilizar este tipo de servicio telefónico para solucionar un problema, quejarse o pedir información.

ASPECTOS POSITIVOS ☺	ASPECTOS NEGATIVOS ☹
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

5. ¿Te ha sucedido alguna historia increíble, divertida o extraña llamando al servicio de atención al cliente? Cuéntasela a tus compañeros.

B. ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE QUE TENER UN TELEOPERADOR?

1. En grupos de cuatro alumnos escribid cuáles deben ser las características y el comportamiento de un teleoperador que trabaja en el servicio de atención al cliente.

CARACTERÍSTICAS	COMPORTAMIENTO
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

2. En parejas, completad el cuadro del **decálogo** que debe tener toda empresa que tenga un servicio de atención al cliente telefónico. Poned en común los decálogos que habéis creado con el resto del grupo.

DECÁLOGO
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

3. Después de la puesta en común de los decálogos y de las experiencias que cada uno de vosotros ha tenido con un teleoperador de atención al cliente, responded a la siguiente pregunta: ¿Creéis que se cumplen las diez normas que habéis marcado?

2. ACTIVIDADES

A. DIEZ MINUTOS

1. El cortometraje *Diez minutos* cuenta una historia en la que aparecen los personajes, el animal y los objetos de las siguientes imágenes.

¿Qué relación puede existir entre los personajes y los objetos? En grupos tenéis que imaginar la historia y presentarla oralmente.



2. Vas a visionar el cortometraje. El profesor ha parado el corto antes de acabar. No sabes como termina la historia. Con tu compañero piensa en un posible final. Vais a presentar vuestra propuesta al resto del grupo.

3. A continuación vas a ver el final del cortometraje. ¿Qué te ha parecido?, ¿Es un final esperable?, ¿Se parece la historia original a la que habéis creado vosotros? Comentad entre todos vuestras respuestas.

4. Después de visionar el cortometraje por segunda vez, elige la opción correcta:

1. Nuria no le da la información que le solicita Enrique porque:

- a. No le consta la llamada en el programa de facturación.
- b. No quiere.
- c. No puede porque se le ha roto el ordenador.
- d. Está prohibido dar ese tipo de información por teléfono.

2. ¿Qué pasa una vez transcurridos los 10 minutos máximos de llamada con el servicio de atención al cliente?:

- a. La llamada pasa a otro teleoperador.
- b. Se interrumpe la llamada y el teleoperador contacta con el cliente.
- c. Se interrumpe la llamada y el móvil electrocuta al cliente.
- d. Se interrumpe la llamada y debe volver a llamar.

3. ¿Qué tiene en común Nuria y Enrique?:

- a. Estar enamorados.
- b. Haber tenido un perro.
- c. Haber tenido un perro de la misma raza.
- d. Odiar la Navidad.

4. ¿El número de teléfono que necesita Enrique es?:

- a. El número que ha dado de baja su novia.
- b. El número del novio de la amiga de su novia.
- c. El número de la amiga de su novia.
- d. El número de un amigo de su novia.

5. ¿Para qué quiere llamar Enrique a su novia?:

- a. Para decirle que se ha olvidado el teléfono en su casa.
- b. Para avisarla de los horarios de avión.
- c. Para decirle que vuelva con él.
- d. Para decirle que se quiere ir con ella.

5. ¿Te ha pasado algo similar a lo que le ha sucedido a Enrique?, ¿Hay caricaturización o realismo en el cortometraje? En tu opinión ¿Qué cosas se pueden y qué cosas no se pueden pedir a este tipo de servicio?

6. Enumera los argumentos que utiliza Enrique para convencer a Nuria.

¿Qué te parecen esos argumentos?, ¿Nuria respeta la ética profesional establecida por su trabajo?

7. En el cortometraje han aparecido estos verbos. ¿Conoces su significado? ¿Podrías encontrar un sinónimo a cada uno de ellos?

VERBO	SINÓNIMO
COMPROBAR SUPERVISAR AVERIGUAR SUPLICAR TROPEZAR ATROPELLAR CONFUNDIRSE PROHIBIR	

8. En el cortometraje encontramos algunas palabras: *perrita*, *ambientazo* y *lagrimón* que están compuestas por un sufijo. ¿Conoces el significado de estos sufijos? Da otro ejemplos en los que utilices estos tres sufijos.

- ITO/A - AZO - ÓN

B. UNAS IMÁGENES DE LO MÁS CÓMICAS

1. Te presentamos a continuación una serie de viñetas cómicas relacionadas con el tema central del cortometraje, es decir, el servicio de atención al cliente. En parejas elegid una de ellas y comentadla. Presentar vuestros comentarios al resto del grupo.

A



B



C



D



C. VUELVE A CASA...

1. En el cortometraje se hace referencia al eslogan de un conocido anuncio español que se puede ver cada Navidad en España. Este anuncio es un referente cultural publicitario importante ¿Sabes de que anuncio se trata?, ¿Lo has visto alguna vez?, ¿Sabes qué producto anuncia?

2. El producto que se anuncia es el turrón. La marca del turrón es *El Almendro*. ¿Has comido alguna vez turrón?, ¿Te gustó?, ¿Se parece el turrón a algún producto que se pueda comer en tu país?



3. El eslogan del anuncio del turrón: “*Vuelve a casa vuelve... por Navidad*” tuvo y sigue teniendo un gran éxito hasta el punto de convertirse en la frase que se le dice a las personas que vuelven a su casa en estas fechas navideñas. Se asocia una publicidad a un momento particular de nuestra vida ¿Qué te parece esta asociación? ¿En tu país pasa algo similar?, ¿Con qué tipo de publicidad?

A continuación vas a ver dos anuncios de *El Almendro* de dos años diferentes, uno de 1987 y el otro de 2010. Completa el cuadro señalando las diferencias y semejanzas más importantes que encuentres entre ambos anuncios.

	1987	2010
DIFERENCIAS		
SEMEJANZAS		

3. ACTIVIDAD FINAL



A. UN DÍA TRABAJANDO COMO TELEOPERADOR EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En parejas tenéis que imaginar, crear y preparar el diálogo que se va a entablar entre un/a operador/a de un servicio de atención a la clientela y un cliente insatisfecho que va a reclamar, quejarse o bien pedir un servicio.

El operador no va a facilitar en ningún momento la labor al cliente, por lo tanto el cliente debe utilizar todas las estrategias que conozca. Debe ejercer su poder de persuasión al máximo.

Intentad ser muy creativos y originales en la confección del diálogo telefónico. Una vez preparados los escenificareis delante de vuestros compañeros.

Algunas sugerencias posibles de peticiones o reclamaciones que puede realizar el cliente:

- a. Dar de baja el servicio de conexión a internet adquirido solo para los meses de verano.
- b. Quejarse por una factura recibida que no se corresponde con el consumo realizado.
- c. Cambiar el número de la cuenta de la factura de telefonía fija.
- d. Cambiar de operador telefónico y de número de teléfono.
- e. Señalar una avería en el módem de conexión a internet.

4. GUÍA DIDÁCTICA DEL PROFESOR

Todas y cada una de las actividades que hemos presentado tiene como finalidad la completa y rigurosa explotación del cortometraje *Diez minutos* de Alberto Ruiz Rojo. Presentamos a continuación una serie de sugerencias útiles para llevar a cabo la explotación didáctica en el aula.

1. ACTIVIDADES PREVIAS

El objetivo principal de estas actividades es contextualizar el tema principal que centra nuestra explotación didáctica, y que no es otro que el servicio de atención al cliente. Cada una de las dos actividades que componen este apartado tiene una finalidad distinta que pasamos a presentar:

Actividad 1. *Hablando del servicio de atención a cliente.* La finalidad de esta actividad es que el alumno se vaya introduciendo en el tema que se va a ir desarrollando a continuación y que no es otro que el servicio telefónico que algunas empresas tienen para atender a sus clientes. La mayor parte de los alumnos utilizan o habrán tenido que hacer uso del servicio de atención al cliente por lo que estarán familiarizados con el tema.

En general hay muchas empresas que disponen de este tipo de servicio, muchas de ellas están relacionadas con las telecomunicaciones.

Quizás cuando vayan a completar el cuadro relacionado con los aspectos positivos y negativos la mayor parte de los alumnos puede hacer referencia solo a aspectos negativos: el mal servicio, la poca ayuda que reciben, las esperas interminables, los cortes intempestivos de la línea telefónica, la falta de preparación de los teleoperadores y lo más importante lo que caro que es este servicio. Como aspectos positivos podrían destacarse la rapidez con la que es posible contactar con la empresa y dependiendo del tipo de problema o queja que se plantee puede resolverse rápidamente, o por lo menos más rápido que enviando una carta certificada.

La actividad que cierra este apartado puede ser muy divertida. Quizás a algunos de los alumnos le haya sucedido una aventura interesante que quiera compartir con el resto de sus compañeros.

Actividad 2. *¿Qué características tiene que tener un teleoperador?* Las dos actividades pueden animar al alumno a que exprese cómo le gustaría que fuera la conducta del teleoperador que cogiera su llamada y lo más importante el decálogo que toda empresa debería tener para dar servicio a sus clientes. Recogemos a modo de ejemplo este decálogo:

1. *Al primer timbrado debemos atender el teléfono siempre identificando a la empresa.*
2. *La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática. Efecto psíquico y físico.*
3. *Cuida que el tono de voz sea agradable, amistoso y cordial, sin caer en lo familiar.*
4. *Protege el entorno físico para que contribuya a mejorar la confidencialidad de las llamadas.*

5. Todos deben colaborar para evitar ruidos en la centralita o recepción de llamadas.
6. Evitar la música en la medida de lo posible en los tiempos de espera.
7. El contestador telefónico también vende imagen.
8. Todo el personal debe entrenarse en las habilidades de comunicación para crear un mismo estilo que distinga positivamente a la organización.
9. Propiciar comunicaciones rápidas, donde primen la amabilidad y la cortesía con la previsión de las respuestas oportunas.
10. Evaluación periódica de la calidad en la atención telefónica que tiene la organización. Todo el personal debe saber los resultados.

www.estoemarketing.com

En los anexos aparece recogida una publicidad de Vodafone extraída del periódico español *Cambio 16*, el 17 de diciembre de 2010. Es una actividad complementaria que se puede utilizar si le parece oportuno al profesor y tiene tiempo para realizarla.

Lo primero que tenemos que señalar es que en la publicidad faltan dos tildes, una en atención y otra en dígame. Para comentar la publicidad se le puede facilitar al alumno el siguiente esquema o bien se le pueden dar una serie de pautas para que realice el comentario de manera completa y precisa.

1. ¿Cómo se organiza la publicidad? El eslogan, la imagen, el logotipo, el texto (tipo de lenguaje utilizado), organización de los elementos en la página.
2. Los recursos utilizados: tipografía y colores.
3. ¿A quién va dirigida la publicidad?, ¿Dónde podríamos encontrarla?, ¿En tu país encontramos publicidades de este tipo?

2. ACTIVIDADES

A. La primera de las actividades lleva por título *Diez minutos*. Lo importante en esta actividad es que los alumnos en pequeños grupos intenten consensuar sus ideas e imaginación, y creen la historia del cortometraje que posteriormente van a visionar.

Es necesario decir a los alumnos que realicen un proceso de deducción, que lo importante no es adivinar la historiar original con exactitud sino justificar la coherencia argumentativa de la propia historia.

Esta actividad no debe causar en ningún momento frustración por parte del alumno y tampoco se va a exigir que sean escritores potenciales.

Es recomendable puntualizar que todas las historias son igual de válidas e interesantes, y que no hay historias unas mejores que otras, todas son diferentes.

Aconsejamos que para el primer visionado no se facilite a los alumnos la transcripción. Podemos dársela después de realizar todas las actividades. La transcripción del corto aparece recogida en los anexos.

Para dar más intriga y cierta emoción a la historia vamos a parar el corto justo en el minuto

(13'54) momento en el que se interrumpe la comunicación entre Nuria y Enrique ¿Qué va a pasar? Estamos en el momento de máxima intriga. A partir de lo visto hasta ese momento los alumnos deberán imaginar el final y presentar sus propuestas. Ganará el grupo que más se acerque al verdadero final.

El segundo visionado del corto (siempre y cuando sea necesario) ayudará a mejorar la comprensión auditiva de los alumnos. Seguidamente tendrán que responder a las preguntas de comprensión auditiva que se les propone en la actividad 4 y en el resto de actividades.

En el cortometraje aparece una serie de vocabulario de uso muy coloquial y ciertamente vulgar: *coño, cabrón, gilipollas, puto, joder, puta mierda*. Probablemente los alumnos estén familiarizados ya con este tipo de vocabulario, pero podría ser interesante que se explicara el uso de estas palabras con valor de interjección.

SOLUCIONES

Actividad 4: 1. D, 2. D, 3. B, 4. C, 5. D

Actividad 7: 1. Verificar, 2. Inspeccionar, revisar, 3. Investigar, indagar, 4. Implorar, rogar, 5. Trastabillar, 6. Arrollar, 7. Equivocarse, 8. Impedir.

B. En esta segunda parte se trabajará con una serie de viñetas. Tres de las cuatro viñetas pertenecen al conocido dibujante español Forges. El interés de trabajar con estas viñetas es que Forges, en clave de humor, critica los servicios de atención al cliente.

Podemos facilitar a los alumnos la página web de Forges para que la visiten y descubran más cosas sobre este dibujante: www.forges.com

Antonio Fraguas de Pablo, conocido como **Forges** (Madrid, 17 de enero d 1942) es un humorista gráfico español. Su nombre artístico es la traducción catalana de su primer apellido.

Para comentar las viñetas podemos darle a los alumnos algunas pistas, de análisis: la organización de la viñeta, los personajes, los símbolos utilizados, los bocadillos, el tipo de grafismo, el lenguaje utilizado y el tipo de mensaje que quiere transmitir el dibujante.

C. En esta última actividad se trabajará con dos anuncios del turrón *El Almendro*. Para realizar la actividad es necesario visionar dos veces cada uno de los anuncios para que los alumnos puedan tomar nota de las diferencias y semejanzas que hay entre ellos. Las páginas de los anuncios son las siguientes:

http://www.youtube.com/watch?v=98NXFr_uDz8&feature=related (1987)

<http://www.youtube.com/watch?v=FBV86qfppJc&feature=related> (2010)

3. ACTIVIDAD FINAL

A. La actividad final de esta explotación didáctica es la escenificación de un diálogo entre dos alumnos en el que tienen que inventar y recrear una conversación mantenida entre un cliente y un teleoperador. Se les dejará unos 15 o 20 minutos para la preparación.

El diálogo es libre lo único que tienen que tener en cuenta es que debe ser una historia original y donde pueden hacer uso de todo el vocabulario que han aprendido.

Podemos recoger los diálogos en papel al final de la clase para corregirlos y devolvérselos en la clase siguiente.

5. ANEXOS

A. TRANSCRIPCIÓN DEL CORTOMETRAJE

(Suena un teléfono)

NURIA: Airfone, ¡Buenas noches! Mi nombre es Nuria ¿En qué puedo ayudarle?

ENRIQUE: ¡Hola, buenas noches!, Mire, quería hacer una consulta, por favor.

NURIA: Facilíteme usted su número de teléfono si es tan amable.

ENRIQUE: Seis, tres siete, cinco, cuatro, seis, uno, ocho, nueve.

NURIA: Su nombre, por favor, para dirigirme a usted.

ENRIQUE: Enrique González Martín.

NURIA: Indíqueme su número de DNI si es tan amable.

ENRIQUE: Sí, tres, tres, cinco, seis, cuatro, siete, siete, seis, cinco, ocho.

NURIA: ¿La dirección dónde recibe nuestro correo?

ENRIQUE: Príncipe de Vergara 91, 4º derecha.

NURIA: Muy bien, don Enrique, dígame. ¿Qué consulta deseaba realizar?

ENRIQUE: Vamos a ver es muy sencillo. A las diecinueve y treinta y cinco de esta tarde se ha hecho una llamada desde este teléfono, quería saber a qué número se ha realizado.

NURIA: Entiendo, don Enrique, dice usted que a las diecinueve treinta y cinco horas realizó una llamada desde su terminal a otro número ¿Es correcto?

ENRIQUE: Bueno, se hizo desde mi teléfono, sí.

NURIA: Entiendo, un momento.

(Pausa musical)

NURIA: Gracias por la espera, don Enrique. Indicarle que puede usted comprobar en su teléfono las últimas diez llamadas realizadas.

ENRIQUE: Ya, eso ya lo sé, pero no hay manera de que salga el número porque ya he hecho más de diez llamadas.

NURIA: En ese caso indicarle que yo no puedo darle esa información.

ENRIQUE: Pero, ¿por qué?

NURIA: Porque no me consta.

ENRIQUE: Pero vamos a ver. Ahí se quedan registradas todas las llamadas que yo hago ¿no? Luego yo en casa recibo la factura donde vienen especificados el número, la duración de la llamada y la hora que se ha hecho la llamada ¿es así? ¿no?

NURIA: Efectivamente. Usted podrá consultar esa información cuando reciba la factura.

ENRIQUE: Ya, pero es que la necesito ahora.

NURIA: Don Enrique, le estoy indicando que no le puedo facilitar esa información.

ENRIQUE: Pero vamos a ver. ¿Estoy hablando con un ordenador o estoy hablando con una persona?

NURIA: Está usted hablando con el servicio de atención al cliente de Airfone.

ENRIQUE: Simplemente quiero saber si esto es un ordenador o una persona, nada más que eso.

NURIA: Don Enrique está hablando con una persona.

ENRIQUE: ¡Vale!, pues entonces no me vuelva a repetir lo de que no me puede dar esa información, ¡Vale!, ¿Me pones con un supervisor, por favor?

NURIA: Indicarle que no nos está autorizado transferir llamadas.

UNA COMPAÑERA DE NURIA: ¿Quieres algo voy a la máquina?

NURIA: (Niega con la cabeza). ¿Don Enrique si desea hacerme otra consulta?

ENRIQUE: Sí, sí, ¿quiero saber que llamada se ha hecho a las diecinueve treinta y cinco de esta tarde desde mi móvil?, simplemente eso.

NURIA: Comprendo, creo que le estoy explicando...

ENRIQUE: Lo que le estoy pidiendo no es ningún capricho. Es una información muy importante para mí, ¿me entiende? (suspiros). Mire, mi novia me ha dejado. Se ha ido esta tarde. ¿Usted tiene novio o novia?

NURIA: No nos está autorizado a dar ningún tipo de información personal.

ENRIQUE: Ya, ya. Da igual, da igual, era solo para que me entendiera, ¿por qué usted habrá estado enamorada alguna vez? ¿no?

NURIA: Comprendo, don Enrique, pero le indico de nuevo que no...

ENRIQUE: Un momento, un momento. Mire, mi novia ha estado esta tarde aquí haciendo la maleta porque mañana se va de viaje, y llamó a una amiga para que viniera a recogerla, pero llamó desde mi móvil porque el suyo ya lo ha dado de baja. Yo no tengo el teléfono de esa amiga, pero si usted me facilita ese teléfono yo podré llamarla y hablar con ella, ¿entiende lo importante que es para mí esa llamada?, ¿lo entiende?

NURIA: Don Enrique, indicarle no obstante que esa información no nos consta.

ENRIQUE: (ahhhhh), ¿pero qué quiere decir con no nos consta? No puede usted entrar en el programa de facturación ese, y mirar qué llamada se hizo a esa hora. Sé perfectamente la hora que era porque estaba muy nervioso y miré el reloj. Eran las siete treinta cinco, las diecinueve treinta cinco.

NURIA: Comprendo, don Enrique.

ENRIQUE: Comprender ¿qué?, no puede comprender lo que es la desesperación, lo que es la impotencia humana, donde vamos a ir a parar si no nos echamos una mano cuando lo necesitamos. Nuria, imagínese que fuera al revés. Imagínese que yo estuviera ahí y fuese usted la que necesitase el teléfono. No me diría: ¿Pero esto no es atención al cliente? ¿Por qué negarme una información que voy a tener dentro de unos días cuando reciba la factura?

NURIA: Don Enrique, informarle que de verdad no se le puede facilitar esa información.

ENRIQUE: ¿Y no hay un servicio de atención al cliente un poquito más personalizado?

NURIA: Don Enrique, este es el único servicio al cliente de Airfone.

ENRIQUE: ¿Y no puede consultar usted con algún compañero, no sé alguien que sepa como averiguar ese dato? Llamando a otro departamento... no lo sé, se lo estoy suplicando.

NURIA: Un momento si es tan amable.

(Pausa musical)

NURIA: Gracias por la espera, don Enrique. Indicarle que por la seguridad del usuario no se le puede facilitar información alguna sobre el registro de llamadas.

ENRIQUE: ¿Pero cómo que por mi seguridad?, ¿Es que no ha escuchado todo lo que le he dicho?

NURIA: Don Enrique si me quiere realizar alguna otra consulta.

ENRIQUE: Vamos a ver, Nuria, yo estoy completamente seguro de que usted no es imbécil ¿vale? y yo tampoco lo soy, así que no me tomes como un imbécil, ¿qué quieres que estemos así toda la noche? Porque yo no pienso colgar hasta que consiga ese número.

NURIA: Don Enrique indicarle que existe un tiempo máximo en la duración de las llamadas a este servicio.

ENRIQUE: ¿Y qué pasa cuándo se acaba? ¿Me electrocuta el móvil?

NURIA: Al superar el tiempo máximo la llamada se interrumpe.

ENRIQUE: Pues vuelvo a llamar.

NURIA: Correcto, puede usted volver a llamar.

ENRIQUE: ¡Ah, claro, entonces! ¿pero ya no hablaría con usted?

NURIA: Somos muchas compañeras saldría usted ganando.

ENRIQUE: ¡Vaya! Pero si tienes hasta sentido del humor y todo. Entonces es que es una persona y no un ordenador. Mira, Marta, mi novia se va, se va fuera a trabajar. Le ha salido un trabajo estupendo en Nueva York, lo que siempre ha querido, su sueño, y ella me pidió que me fuera con ella, pero yo no lo veo claro, bueno, no lo veía claro, y esta tarde cuando estaba vaciando los cajones, cogiendo sus cosas, vi cerrar la maleta. De repente he sentido como si me vaciaran por dentro. Luego se ha marchado, ha cerrado la puerta, y me he quedado ahí, yo que sé, un tiempo mirando la puerta. Nunca había sentido un silencio igual. Desde que se ha marchado, no sé, es como que nada tiene sentido. No puedo vivir sin ella. Sé que suena a tópico de mierda, pero es verdad, necesito ese teléfono. Es muy urgente, es un asunto de vida o muerte. Mañana coge ese avión ¿lo entiendes?, ¿entiendes?, ¿joder? Necesito esa mierda de teléfono ya, ahora mismo ¡ya! ¿estás ahí?

NURIA: Don Enrique indicarle que de verdad no le puedo facilitar esa información.

ENRIQUE: ¿Pero qué estamos haciendo?, ¿Qué estamos creando con esta forma de relacionarnos?, ¿Qué coño importan las normas, Nuria? Imagínate que estás en un semáforo. Está en rojo para los peatones y hay una niña a tu lado y va a cruzar, y cruza, y se cae, se tropieza, no se puede levantar y viene un camión y la va a atropellar. ¿No te tirarías a salvarla? Dime, ¿la salvarías? ¿Sí o no? sin riesgo para ti ¿la salvarías?

NURIA: Ya, pero.

ENRIQUE: ¿La salvarías?, ¿Sí o no?, ¿Sí o no?

NURIA: Sí.

ENRIQUE: Síiiii, sí, sí sí. Has dicho sí. El primer sí de la noche. Has dicho sí, si la salvarías, pero para salvarla te tendrías que saltar un semáforo en rojo, te tendrías que saltar una norma, saltarse una norma para salvar una vida, esto es lo mismo ¿me entiendes?, por Dios, dame ese teléfono. Nuria, yo sé que tú no eres un ordenador, demuéstramelo. Dame ese número.

NURIA: No puedo dar esa información, lo lamento.

ENRIQUE: No, tú antes has dicho sí. No has dicho correcto, afirmativo, no obstante... has dicho sí, seguro que ¿s prohíben decir sí en esos cursos de mierda que os hacen, os habrán prohibido decir: sí, buenos días, cualquier cosa que os haga parecer personas con sentimientos, pero tú has dicho sí, porque tú eres una persona y me has escuchado, y hay una parte de ti que me entiende y sabe lo importante que es para mí ese número, y el tiempo que llevamos hablando, que son casi diez minutos. Espero que no sean diez minutos el tiempo máximo ese.

NURIA: Me temo que sí. Mire, de verdad lamento su situación, pero yo no puedo hacer nada. Si usted desea hacerme otra consulta yo le contestaré con mucho agrado.

ENRIQUE: No sabes lo que siento ahora mismo. Lo que siento aquí dentro del estómago. Todo el estómago vacío, como una bola, como una gran esfera dentro, hueca y dolorosa. Solo recuerdo haberme sentido así una vez. Te vas a reír.

Yo era niño y tenía una perrita, una perrita muy fea la verdad. Era un chucho pero la adoraba. Se llamaba Mina, la adorábamos todos, mi padre, mi padre, yo, y la muy cabrona una Nochebuena se perdió. Bajó con mi padre a hacer la compra y desapareció. Estuvimos todo el día desesperados buscándola de un lado para otro y nada no aparecía, no aparecía, no aparecía, y nada nos pusimos a cenar. Imagínate qué ambientazo ¿no?

De repente ponen el anuncio ese del turrón, el de vuelve a casa vuelve: ¡Vuelve a casa vuelve por Navidad, que hoy es Nochebuena y mañana Navidad! Bueno, se nos empezaron a caer unos lagrimones a todos.

La misma sensación en el estómago, la misma sensación que ahora. No sé porque no prohíben ese anuncio de mierda, ¿A cuánta gente le habrá roto el alma?

¿Quién no espera en Navidad a alguien que no va a volver nunca? Claro que lo que habría que hacer es prohibir la Navidad de una puta vez. Nuria, ¿no dices nada?, ¿te ayudo? don Enrique indicarle que habría que prohibir la puta Navidad. Por una vez tu silencio te hace persona.

NURIA: ¿Volvió?

ENRIQUE: ¿Quién? ¿Mi perrita? Sí, sí, sí, la encontramos al día siguiente. Perdona que te he dejado con la angustia.

NURIA: (Suspiro).

ENRIQUE: ¿Tienes perro?

NURIA: (Lágrimas).

ENRIQUE: Es gracioso ¿no? el silencio hace que por fin hables. ¿Qué perro?, no, no me lo digas, no puedes dar información personal, ¿un pastor alemán?, ¿un caniche?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un cocker?

NURIA: (Silencio)

ENRIQUE: Un cocker. Tienes un cocker. Son muy simpáticos ¿no? Bueno, si tienes un cocker definitivamente eres una buena persona. Ha costao saberlo pero al final se sabe que eres una buena persona.

NURIA: (Sonrisa)

ENRIQUE: Nuria, tú sabes el teléfono, ¿verdad? La llamada de las diecinueve treinta y cinco. La tienes ahí delante, ¿verdad?, en la pantalla.

NURIA: No se puede dar.

ENRIQUE: Ya, pero la sabes. Nuria, ¿El primer número es un nueve?

NURIA: No.

ENRIQUE: Un seis... es un seis, claro. ¿Es un móvil, verdad? El segundo, ¿Es un cero?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un uno?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un dos?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Tres?

NURIA: (Asiente con la cabeza).

ENRIQUE: Tres. Es un tres, perfecto ¿El siguiente número es un cero?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un uno?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un dos?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un tres?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Cuatro?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Cinco?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Seis?, ¿seis? Un seis, ¿el siguiente número es un cero? ¿un cero?

NURIA: (Asiente con la cabeza).

ENRIQUE: ¿Un cero?

NURIA: No.

ENRIQUE: ¿Un uno?

NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Es un dos?
NURIA: No, no, no, no.
ENRIQUE: Perdona. ¿Tres?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cuatro?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cinco?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Seis?
NURIA: (Asiente con la cabeza).
ENRIQUE: ¿Seis? Es un seis. ¿El siguiente número es un cero?
NURIA: (Sonríe).
ENRIQUE: ¿Es un cero? venga va. ¿El siguiente número es un cero?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Uno?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Dos? ¿Es un dos?
NURIA: No, no, no, no...
ENRIQUE: Perdona, ¿tres?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cuatro?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cinco?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Seis?
NURIA: (Asiente con la cabeza).
ENRIQUE: Es un seis, qué poco tiempo queda. Venga, a ver. ¿El siguiente número es un uno?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Dos?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Tres?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cuatro?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cinco?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Seis?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Siete?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Ocho?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Nueve?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cómo que no si los he dicho todos?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cero?
NURIA: (Asentimiento con la cabeza).
ENRIQUE: Cero, ¿no? ¿El siguiente número es un cero?

NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Uno?
NURIA: (Asentimiento con la cabeza).
ENRIQUE: Es un uno. Solo quedan dos, ¿verdad?
NURIA: (Asentimiento).
ENRIQUE: ¿El siguiente número es un cero?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Uno?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Dos?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Tres?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cuatro?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Cinco?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Seis?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Siete? ¿Es un siete?, venga, que solo queda uno Nuria. ¿El siguiente número es un nueve?
NURIA: No.
ENRIQUE: ¿Ocho?

(Se interrumpe la llamada)

Sentimos comunicarle que el tiempo máximo de llamada a nuestro servicio ha sido superado. Gracias por llamar a Airfone.

(Se oye el sonido de comunicar)

ENRIQUE: Mierda, mierda, Mierdaaaaaa. Puto número (rompe la hoja donde están escritos los números). Enrique empieza a llorar, ¡qué gilipollas! (Enrique coge el teléfono y hace una llamada).
VOZ1: ¿Dígame?
ENRIQUE: ¡Hola!, ¡Buenas noches!, ¿Está Marta, por favor?
VOZ1: Se ha confundido, ¿eh?
ENRIQUE: Perdona, ¿eh?, lo siento.
VOZ1: Nada, nada.
ENRIQUE: (Vuelve a llamar a otro número).
VOZ2: ¿Sí?
ENRIQUE: ¡Buenas noches! ¿Está Marta, por favor?
VOZ2: Sí, sí ahora te la paso.

6. FICHA TÉCNICA



TÍTULO: DIEZ MINUTOS

PAÍS: ESPAÑA (2005)

DURACIÓN: 14'53

GUIÓN Y DIRECCIÓN: ALBERTO RUIZ ROJO

DIRECTOR DE PRODUCCIÓN: RAQUEL ROIG

AYTES DE PRODUCCIÓN:

VALERIO MARELLO

ALEJANDRO HERNÁNDEZ

ÁNGEL HERNÁNDEZ

AYTE DE DIRECCIÓN: OLATZ ZUAZUA

MÚSICA: RAFAEL ARNAU/ MARIO GOSÁLVEZ

INTÉRPRETES:

GUSTAVO SALMERÓN (ENRIQUE)

EVA MARCIEL (NURIA)

7. ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA

1. ¿Qué quiere esta empresa de comunicación transmitir con esta imagen y con este dibujo?, ¿Qué te parece esta publicidad?, ¿Qué es lo más impactante?



CAMBIO 16
17/12/2010

8. APÉNDICE GRAMATICAL

A. DAR Y PEDIR INFORMACIÓN

PEDIR CONFIRMACIÓN

¿Es verdad / cierto que ...?

¿Es cierto que te vas de vacaciones mañana?

¿Es verdad / cierto eso de / lo de ...?

¿Es verdad eso de que tuviste un problema con el coche ayer?

¿Oración interrogativa?

¿Quieres que hable con Ricardo?

... ¿no es cierto / así?

Has reconocido a Gustavo, ¿no es cierto?

..., ¿sí o no?

Has reconocido a Gustavo, ¿sí o no?

¿Puedes / podrías confirmar(me)...?

¿Podrías confirmarme que lo que me han dicho es cierto?

¿No crees / piensas que...?

¿No crees que no merece la pena que llamemos al servicio de atención al cliente?

¿Quieres decir que ...?

¿Quieres decir que prefieres que no te acompañe?

Necesito / Necesitaría / Quisiera saber / confirmar si

Necesito saber si han recibido la queja que les envié.

CUESTIONANDO INFORMACIÓN

¡¿En serio / de verdad (...)?!

¿De verdad que es tan complicado llegar hasta allí?

¿Cómo puedes decir / afirmar / asegurar que...?

¿Cómo pueden asegurar que esa es la mejor opción?

¿Cómo puedo estar seguro de (que)...?

¿Cómo puedo estar seguro de que es cierto lo que me estás contando?

B. EXPRESAR OPINIONES, ACTITUDES Y CONOCIMIENTOS

EXPRESAR APROBACIÓN Y DESAPROBACIÓN

Me parece horrible / fatal / genial / fenomenal...

Me pareció fatal que no llamas para anular la cena.

Está fatal / fenomenal...

Estuvo fatal tu comportamiento de anoche.

¡Qué mal / bien...!

¡Qué mal quedaste al no invitarlo a tu fiesta!

No deberías / tendrías que + infinitivo. Comp.

No deberías ser tan desagradable.

No tendrías que haber aceptado ir de vacaciones con ellos.

PRESENTAR UN CONTRAARGUMENTO

Bueno / ya, pero...

(Inténtalo, puede ser una oportunidad única para ti)

Ya lo sé, pero no estoy seguro de poder asistir.

De acuerdo, pero...

De acuerdo, pero también tenemos que pensar en los posibles contratiempos.

Puede que sí / no, pero...

(Deberían pensar en cambiar de casa. Esta se les ha quedado pequeña).

Puede que sí, pero ahora no es un buen momento para comprar otra vivienda.

Puede que tengas razón, pero...

(Deberías beber menos bebidas con gas).

Puede que tengas razón, pero me gustan tanto.

No dudo (de) que..., pero / no obstante...

No dudo de que el proyecto parezca interesante, pero quizás sea mejor dejarlo para dentro de un par de años.

Sí, pero al mismo tiempo...

Tenemos que cambiar la situación, pero al mismo tiempo tenemos que intentar averiguar que ha sucedido.

C. EXPRESAR GUSTOS, DESEOS Y SENTIMIENTOS

EXPRESAR ENFADO E INDIGNACIÓN

Estoy indignado (con)...

Los clientes están indignados con la atención del servicio de llamadas.

Me pone furioso / de mal humor...

Me pone de mal humor que me pongan la música en el teléfono cuando llamo al servicio de atención a los clientes.

Me enfada...

Nos enfadó mucho la actitud que tuviste el otro día.

Me da rabia...

Me da rabia el mal servicio que prestan a los clientes por teléfono.

Me indigna

Le indignó que no le explicases los motivos de tu ausencia.

Me fastidia

Les fastidió mucho que no la esperaras en la puerta del cine.

No aguanto...

No aguanto cuando comunica el teléfono de atención al cliente.

¡Qué rabia!

D. INFLUIR EN EL INTERLOCUTOR

PEDIR UN FAVOR

DE FORMA ATENUADA

¿Me harías un favor?

Necesitaría que me hicieras un favor.

Te agradecería (+ cuantificador) que...

Le agradecería mucho que me dijera todo lo que sabe sobre esta historia.

DE FORMA ENCUBIERTA

Necesito que alguien lea este correo electrónico antes de enviarlo.

(= Te pido que lo leas para ver si está bien).

PEDIR AYUDA

DE FORMA DIRECTA

Échame una mano.
Solicito tu colaboración para...

DE FORMA ATENUADA

¿Me echas una mano?
¿Podrías echarme una mano?
+ con...?
¿Podrías echarme una mano con este nuevo programa?
No sé como funciona.

Necesitaría que me ayudaras / que me echaras una mano
+ a / con...

Necesitaría que me echaras una mano con estos ejercicios antes del examen de la
semana que viene.

DE FORMA ENCUBIERTA

No sé hacer este ejercicio, es tan difícil.
(= ¿Puedes ayudarme a hacerlo?)