

Cortometraje: Diez minutos
From the AP Spanish Workshop 2013
Submitted by Mateo Zealand
<https://www.youtube.com/watch?v=yy4ljADVEuE>

Antes de ver el corto: ¿Alguna vez has llamado al **servicio de atención al cliente** (*customer service*) de un banco, una empresa telefónica u otra empresa? ¿Hablaste con una grabación o una persona? ¿Qué tal tu experiencia con esta persona? ¿Conseguiste la información que querías?

Escucha el corto dos veces o más hasta que lo entiendas perfectamente.

Vocabulario clave:

Atropellar – <i>to run over</i>	Un turrón – <i>nougat candy</i>
Una norma – <i>a rule</i>	Cabrona –
Realizar una llamada- <i>to make a call</i>	De una vez- <i>once and for all</i>
Ha costado saberlo – <i>It took a while/ It was hard to know it</i>	Por una vez- <i>for once</i>
Imbécil –	registro de llamadas = <i>call history</i>
Imagínese que fuese al revés – <i>Imagine that it was the reverse</i>	joder –
¡Vaya! -	Un semáforo = <i>a traffic light</i>
Un ordenador- una computadora	Se ha confundido- <i>you made a mistake</i>
Ha sido superado- <i>has been exceeded</i>	Hacer una consulta- <i>to make an inquiry</i>
Un puto número- <i>one _____ number</i>	Una factura- <i>a bill</i>
Se ha marchado – <i>She left</i>	anuncio = <i>comercial</i>
Ya- <i>now</i>	chucho = <i>mutt</i>
¿Qué coño? –	un atópico (de mierda) = <i>totally “out of nowhere”</i>
Tropezar – tropieza- <i>She trips</i>	No me consta = <i>I can’t attest to that</i>
Saltarse un semáforo – <i>to run a red light</i>	consultar = <i>to inquire about; consult</i>
Un hueco – <i>a gap; a hole</i>	facilitar = <i>dar</i>
Así – <i>like that</i>	el servicio al cliente = <i>customer service</i>
Gilipollas-	una consulta = <i>an inquiry</i>

Comprensión auditiva:

1. ¿Qué información quiere Enrique?
2. ¿Por qué quiere Enrique esta información?
3. Describe la reacción inicial de Nuria a la petición de Enrique.
4. ¿Por qué razón a Enrique 'no se le puede facilitar información alguna sobre el registro de llamadas'?
5. ¿Por qué se va la novia de Enrique a Nueva York?
6. ¿A qué pregunta dice Nuria 'sí' por primera vez?
7. ¿Por qué se llama el corto 'Diez minutos'?
8. ¿Con qué compara Enrique la situación con su novia?
9. ¿Qué le hace a Nuria 'persona' según Enrique en el momento 10:23 del corto?
10. ¿Cómo sabe Enrique que el número que busca es de un *móvil*? (minuto 11:54)
11. ¿Cómo trabajan juntos Enrique y Nuria para que Enrique consiga el número que necesita?
12. ¿Cómo resuelve Enrique el problema de no saber el último número?
13. ¿Por qué se pone contenta Nuria al final del corto?
14. En tu opinión, ¿en qué momento del corto 'se convierte' Nuria en una 'persona'?
15. ¿Qué **habrías hecho** en el lugar de Nuria? ¿Le **habrías facilitado** el número a Enrique aunque **hubieras perdido** tu trabajo?
16. ¿Qué piensas que va a pasar con Enrique y su novia?

Enfoque lingüístico: El lenguaje telefónico. Como ya sabéis, el lenguaje que se usa cuando se habla por teléfono es muchas veces bastante diferente al que se usa en una conversación de cara a cara (*face-to-face*). Por ejemplo, piensa en lo que se dice en inglés cuando se dice su nombre por teléfono:

This is Matthew. = Soy Mateo.

También, el saludo (*greeting*) que se usa es diferente por el teléfono. Algunos ejemplos del español:

¿Bueno? Sí, dígame. Dime. ¿Álo?

Por último, el lenguaje robótico que usan los tele-operadores de las empresas (sobre todo cuando leen de un guión predeterminado) puede ser bastante opaco también. Ejercicio: Todas estas expresiones aparecen en la conversación entre Enrique y Nuria. Empareja (*match*) la expresión en inglés con la expresión correspondiente en español.

- | | |
|--|--|
| (1) May I help you? | (a) Me temo que sí. |
| (2) I'd like some information. | (b) Se ha confundido. |
| (3) May I please have your number? | (c) Sentimos comunicarle... |
| (4) It's unavailable. | (d) Facilíteme su número si es tan amable |
| (5) I'm instructed not to give you this information. | (e) Quería hacer una consulta. |
| (6) Customer service. | (f) Servicio de atención al cliente. |
| (7) Nevertheless, that information is unavailable. | (g) No me consta. |
| (8) I'm begging you. | (h) Sí, ahora te la paso. |
| (9) I'm very sorry. | (i) Buenas noches, ¿está Marta por favor? |
| (10) I'm afraid so. | (j) Indicarle <i>no obstante</i> que esta información no nos consta. |
| (11) We're sorry to inform you that... | (k) Lamento su situación. |
| (12) Hello, is Marta there? | (l) Se lo estoy suplicando. |
| (13) You have the wrong number. | (m) ¿En qué puedo ayudarle? |
| (14) Hold on, I'll get her. | (n) Le estoy indicando que no le puedo facilitar esta información. |