

You choose your times, Monday to Friday, between 08:00 and 22:00 Argentina time ·
US\$419

Questions? Write to us on [WhatsApp](#), call 1-888-808-1242 or e-mail online@vamospanish.com

B. HOW THE COURSE WORKS

- **Private and online.** All 20 classes are 1-on-1 with your teacher, by video.
- **Your schedule.** 5 hours a week for 4 weeks. You choose your times between 08:00 and 22:00 Argentina time.
- **Your level.** The course is for students at A2 or higher. If you have not done so, take the free level test first.
- **Your materials.** This workbook, six call scripts with audio at three speeds (slow, natural and fast), the complaint-handling ladder and 30 reply templates.
- **How to use the audio.** First listen at slow speed while you read. Then listen at natural speed without reading. Finally, shadow the agent lines at fast speed.
- **Usted first.** Every script uses usted, the safe choice with customers. Regional notes in your lessons show other forms.
- **The final call.** In Lesson 20 you handle a live five-minute call. Your teacher scores it with the checklist in part G and gives you feedback.
- **Certificate.** When you finish, you receive a Vamos Academy certificate of completion. It is not a licence or an official certification.

C. SIX CALL SCRIPTS

A = agente (agent) · C = cliente (customer)

Script 1. Banco: tarjeta bloqueada (bank: blocked card)

A: Buenos días, Banco Sur, le habla Martín. ¿En qué le puedo ayudar? C: Hola, buen día. Mi tarjeta de crédito no funciona. Quise pagar en el supermercado y me la rechazaron. A: Lamento el inconveniente. Para ayudarle, ¿me podría decir su nombre completo? C: Sí, Laura Giménez. Giménez con ge y con tilde en la e. A: Gracias, señora Giménez. Por motivos de seguridad, ¿me confirma su número de documento? C: Treinta y dos, cuatrocientos cincuenta y ocho, novecientos diecisiete. A: Perfecto. ¿Y los últimos cuatro dígitos de la tarjeta? C: Cuatro, siete, cero, dos. A: Gracias. Veo que la tarjeta se bloqueó de forma preventiva por un intento de compra desde otro país. ¿Usted hizo una compra en línea ayer por la noche? C: No, yo no hice ninguna compra. A: Entiendo. En ese caso, voy a dar de baja esta tarjeta y le vamos a enviar una nueva. Llega en un plazo de cinco a siete días hábiles. C: ¿Y mientras tanto qué hago? A: Mientras tanto, puede usar su tarjeta de débito sin problema. Ya registré que usted no reconoce esa compra. Su número de caso es 58210. C: Bueno, muchas gracias. A: ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? C: No, nada más. A: Gracias por llamar, señora Giménez. Que tenga un buen día.

In short: the agent verifies identity, explains the block, cancels the card and gives a case number.

Script 2. Tienda: un cambio de talla (shop: exchanging a size)

A: Buenas tardes, bienvenida. ¿En qué la puedo ayudar? C: Hola. Compré esta campera la semana pasada y me queda chica. ¿La puedo cambiar? A: Claro que sí. ¿Tiene el ticket de compra? C: Sí, acá está. A: Perfecto. La compra es del día 8, así que está dentro del plazo de 30 días. ¿Qué talla necesita? C: Un talla más grande, el L. A: Déjeme revisar. Lamentablemente, en este color no tenemos L en la tienda. Le propongo dos opciones:

puede llevar el L en azul, que sí tenemos, o lo pedimos al depósito y llega en tres días hábiles. C: Prefiero el mismo color. ¿Me avisan cuando llegue? A: Por supuesto. ¿Me deja su número de celular? C: Once, cuarenta y cinco, setenta y ocho, veintidós, diez. A: Le repito: 11 4578 2210. ¿Es correcto? C: Sí, correcto. A: Listo. Le enviamos un mensaje en cuanto llegue. Guarde el ticket, por favor. C: Muy bien, gracias. A: A usted. Que tenga una linda tarde.

In short: an exchange within the time limit, two options when the size is out of stock, and a confirmed callback number. Note: "campera" (Argentina) = "chaqueta" (Spain) = "chamarra" (Mexico); "talle" (Argentina) = "talla" elsewhere.

Script 3. Oficina pública: turno para renovar un documento (public office: appointment to renew a document)

A: Buenos días, Centro de Atención Municipal, le habla Sofía. ¿En qué le puedo ayudar? C: Buenos días. Necesito renovar mi licencia de conducir. ¿Qué tengo que hacer? A: Para este trámite necesita un turno. ¿Quiere que se lo reserve ahora? C: Sí, por favor. A: ¿Me dice su nombre y apellido? C: Jorge Valdés. Valdés con ve corta y tilde en la e. A: Gracias, señor Valdés. Tengo disponibilidad el martes 14 a las 9:30 o el jueves 16 a las 15:00. ¿Qué día le queda cómodo? C: El jueves a las tres está bien. A: Perfecto. Le confirmo su turno para el jueves 16 a las 15:00. Tiene que traer su documento de identidad original, la licencia actual y el comprobante de pago de la tasa. C: ¿Y si la licencia ya está vencida? A: No hay problema, puede renovarla igual. Le recomiendo que llegue diez minutos antes. C: ¿Me pueden mandar todo por correo? A: Sí, ¿me deletrea su correo electrónico? C: jorge punto valdes arroba correo punto com. Todo en minúscula y sin tilde. A: Le repito: jorge.valdes@correo.com. Le enviamos la confirmación hoy mismo. C: Gracias. A: A usted. Que tenga un buen día.

In short: the agent books an appointment, lists the documents and confirms by e-mail.

Script 4. Telefonía: cobro duplicado (phone company: double charge, upset customer)

A: Buenas tardes, Conecta Telecom, le habla Daniel. ¿En qué le puedo ayudar? C: ¡Es la tercera vez que llamo! Me cobraron dos veces la factura y nadie me soluciona nada. A: Lamento mucho que haya tenido que llamar tantas veces. Quiero ayudarle a resolverlo en esta llamada. ¿Me da su número de cliente? C: Es el 4471 9032. A: Gracias. ¿Me confirma su nombre completo? C: Patricia Ruiz. A: Gracias, señora Ruiz. Si entiendo bien, usted pagó la factura de septiembre y le volvieron a cobrar el mismo importe por débito automático. ¿Es así? C: Exacto. Y ahora no tengo saldo en la cuenta. A: Entiendo perfectamente su molestia. Veo los dos pagos de 18.400 pesos, uno del día 5 y otro del día 10. Tiene toda la razón: es un cobro duplicado. C: ¿Y cuándo me devuelven la plata? A: Tiene dos opciones. Podemos acreditar el importe en su próxima factura, que es lo más rápido, o hacer una devolución a su cuenta bancaria, que tarda hasta diez días hábiles. ¿Cuál prefiere? C: Prefiero la devolución a la cuenta. A: Muy bien. Ya solicité la devolución. Su número de reclamo es 77215. Le vamos a enviar un correo con el detalle hoy. C: Bueno. Espero que esta vez sea cierto. A: Le entiendo. Si en diez días hábiles no ve el dinero, llame con este número de reclamo y lo revisamos de inmediato. ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? C: No, eso es todo. A: Gracias por su paciencia, señora Ruiz. Que tenga una buena tarde.

In short: the agent apologises, paraphrases, admits the error, offers two options and gives a clear time frame. Note: "la plata" = money (Argentina, Uruguay and other countries); Spain says "el dinero".

Script 5. Internet: mejora de plan (internet: plan upgrade)

A: Buenos días, RedPlus, le habla Carolina. ¿En qué le puedo ayudar? C: Hola. Llamo porque internet me anda muy lento por la noche. A: Lamento que tenga ese problema. ¿Me da su número de cliente? C: Sí, 2290 6614. A: Gracias, señor Ortega. Veo que tiene el plan de 100 megas. Ya revisé la línea y no hay fallas técnicas. Cuando varias personas usan internet a la vez, ese plan se puede quedar corto. C: En casa somos cinco y todos usamos internet de noche. A: Entonces le puede servir el plan de 300 megas. Incluye el triple de velocidad y el router nuevo sin costo adicional. Son 4.500 pesos más al mes que su plan actual. C: Mmm, no sé. ¿Tiene permanencia? A: No, puede volver a su plan actual cuando quiera, sin cargo. C: Déjeme pensarlo y lo hablo con mi familia. A: No hay ningún problema. Si decide cambiarlo, puede llamarnos o hacerlo desde la aplicación. ¿Quiere que le envíe la información por correo? C: Sí, por favor. A: Listo, se la envío ahora a la dirección que tenemos registrada. ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? C: No, gracias. A: Gracias a usted, señor Ortega. Que tenga un buen día.

In short: the agent checks the line first, recommends an upgrade with facts and accepts "let me think about it" without pressure. Note: "me anda lento" (Argentina) = "me va lento" in most other places.

Script 6. Soporte técnico: derivación al supervisor (technical support: escalation)

A: Buenas noches, Conecta Telecom, le habla Lucía. ¿En qué le puedo ayudar? C: Hace cuatro días que no tengo internet. Ya vino un técnico y sigue sin funcionar. Quiero hablar con un supervisor. A: Lamento mucho la situación. Cuatro días sin servicio es muy frustrante. Antes de pasarle, ¿me permite revisar su caso para que no tenga que repetir todo? C: Está bien. A: Gracias. Veo la visita técnica del martes y un segundo reclamo abierto. Usted tiene razón: el problema no está resuelto. Este caso necesita al área técnica avanzada, así que lo voy a derivar con mi supervisora, Andrea. C: ¿Y me van a hacer esperar otra vez? A: Le explico lo que va a pasar ahora: la pongo en espera menos de dos minutos, le cuento todo a Andrea y después se la paso. Ella ya va a tener todos sus datos. ¿Le parece bien? C: Sí, dale. Bueno, sí. A: Gracias. Si se corta la llamada, le devolvemos el llamado a este mismo número. (Hold. The agent speaks to the supervisor.) A: Andrea, te paso a la señora Molina. Lleva cuatro días sin servicio. Hubo visita técnica el martes, sin solución. Tiene dos reclamos abiertos. Pide supervisor. Necesita área técnica avanzada. (Back to the customer.) A: Señora Molina, gracias por esperar. Le paso con Andrea, que ya conoce todo su caso. Supervisora: Buenas noches, señora Molina, soy Andrea. Ya tengo todos los detalles. Vamos a resolverlo.

In short: the agent shows empathy, checks the case, explains the next steps and briefs the supervisor so the customer does not have to repeat anything. Note: "dale" = "OK" in Argentina and Uruguay (informal). Colleagues often use tú or vos with each other.

D. COMPLAINT-HANDLING LADDER

Climb one step at a time. Do not jump to the solution before the customer feels heard.

Step	What you do	Useful Spanish
1. Escuchar	Let the customer talk. Do not interrupt.	Mm, entiendo. / Sí, lo escucho. / Continúe, por favor.
2. Agradecer	Thank them for telling you.	Gracias por avisarnos. / Gracias por contarme lo que pasó.

Step	What you do	Useful Spanish
3. Disculparse	Apologise for how they feel and for the trouble.	Lamento mucho que haya pasado esto. / Le pido disculpas por la molestia.
4. Aclarar	Ask questions and paraphrase.	Si entiendo bien, usted... / ¿Me podría dar más detalles?
5. Explicar	Say what happened or what the rule is, simply.	Lo que pasó es que... / Según nuestra política...
6. Ofrecer	Give options, including what you can do.	Le propongo dos opciones... / Lo que sí puedo hacer es...
7. Acordar	Agree the next step and the time frame.	Entonces, vamos a... antes del viernes. ¿Le parece bien?
8. Derivar (if needed)	Escalate if it is beyond your role, and explain how.	Voy a derivar su caso a... Le explico lo que va a pasar ahora.
9. Cerrar	Summarise, give a reference and thank them.	Su número de reclamo es... Gracias por su paciencia.

Phrases to avoid: "Cálmese" (calm down), "No es mi culpa" (it's not my fault), "No se puede hacer nada" (nothing can be done), "Eso no es mi área" (that's not my department) with no next step.

E. 30 WRITTEN REPLY TEMPLATES

Replace the words in [brackets].

Chat templates

- Hola, [nombre]. Gracias por escribirnos. Mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo ayudar?** Hello, [name]. Thank you for writing to us. My name is [name]. How can I help you?
- Con gusto le ayudo. ¿Me podría indicar su número de pedido?** I'm happy to help. Could you give me your order number?
- Gracias. Estoy revisando su caso, deme un minuto, por favor.** Thank you. I'm checking your case, please give me a minute.
- Gracias por esperar. Ya encontré su pedido.** Thank you for waiting. I've found your order.
- Lamento mucho el inconveniente. Vamos a resolverlo.** I'm very sorry for the trouble. We're going to sort it out.
- ¿Me puede enviar una captura de pantalla del mensaje de error?** Could you send me a screenshot of the error message?
- Su pedido salió el [fecha] y llega entre el [fecha] y el [fecha].** Your order left on [date] and will arrive between [date] and [date].
- Le comparto el enlace para seguir su envío: [enlace]** Here is the link to track your delivery: [link]

9. **Por motivos de seguridad, ¿me confirma su fecha de nacimiento?** For security reasons, could you confirm your date of birth?
10. **Lamentablemente, no es posible [acción]. Lo que sí puedo hacer es [alternativa].** Unfortunately, it isn't possible to [action]. What I can do is [alternative].
11. **Ya registré su reclamo. El número es [número].** I've logged your complaint. The number is [number].
12. **Para este caso necesito derivarle al área de [área]. Le van a responder en [plazo].** For this case I need to refer you to the [department] team. They will reply within [time].
13. **¿Sigue ahí? Si no recibo respuesta en los próximos minutos, voy a cerrar el chat. Puede escribirnos cuando quiera.** Are you still there? If I don't hear from you in the next few minutes, I'll close the chat. You can write to us any time.
14. **¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?** Is there anything else I can help you with?
15. **Gracias por comunicarse con nosotros, [nombre]. Que tenga un buen día.** Thank you for contacting us, [name]. Have a good day.

E-mail templates

16. **Asunto: Su consulta n.º [número]** Subject: Your enquiry no. [number]
17. **Estimado señor [apellido]: / Estimada señora [apellido]:** Dear Mr / Ms [surname], (in Spanish, use a colon after the greeting)
18. **Gracias por comunicarse con [empresa].** Thank you for contacting [company].
19. **En relación con su consulta del [fecha], le informamos que [información].** Regarding your enquiry of [date], we would like to let you know that [information].
20. **Lamentamos sinceramente las molestias que esta situación le ha ocasionado.** We sincerely apologise for the trouble this situation has caused you.
21. **Hemos revisado su cuenta y confirmamos que se realizó un cobro duplicado.** We have reviewed your account and confirm that you were charged twice.
22. **Ya solicitamos el reembolso de [importe]. Lo verá reflejado en un plazo de [número] días hábiles.** We have requested a refund of [amount]. You will see it within [number] business days.
23. **Adjunto encontrará [documento].** Please find [document] attached.
24. **Para continuar con el trámite, necesitamos que nos envíe [documento].** To continue with the procedure, we need you to send us [document].
25. **Le confirmamos su turno para el [día] a las [hora] en [dirección].** We confirm your appointment on [day] at [time] at [address].
26. **Según nuestra política de cambios, el plazo es de [número] días desde la compra.** Under our exchange policy, the time limit is [number] days from purchase.
27. **Su caso fue derivado al área de [área], que se comunicará con usted a la brevedad.** Your case has been passed to the [department] team, who will contact you as soon as possible.
28. **Si tiene alguna otra consulta, puede responder a este correo indicando su número de caso.** If you have any other questions, you can reply to this e-mail quoting your case number.
29. **Quedamos a su disposición.** We remain at your disposal. / Please let us know if you need anything else.
30. **Saludos cordiales, [nombre], [cargo], [empresa]** Kind regards, [name], [job title], [company]

Regional notes: "turno" (Argentina) = "cita" elsewhere. "A la brevedad" (Latin America) = "lo antes posible" (Spain). Spain often uses "Un saludo" as a friendly sign-off.

F. SPELLING AND NUMBERS DRILL

The Spanish alphabet

Letter	Name	Letter	Name
A	a	N	ene
B	be (be larga, be grande)	Ñ	eñe
C	ce	O	o
D	de	P	pe
E	e	Q	cu
F	efe	R	erre
G	ge	S	ese
H	hache	T	te
I	i	U	u
J	jota	V	uve (Spain), ve corta / ve chica (Latin America)
K	ka	W	uve doble, doble ve, doble u
L	ele	X	equis
M	eme	Y	ye, i griega
		Z	zeta

"Ch" and "ll" are spelled as two letters: ce hache, doble ele.

Clarifying letters: be de Bolivia · ve de Venezuela · ese de Sevilla · ce de Colombia · zeta de zapato · ge de Guatemala · jota de Jamaica · eme de Madrid · ene de Nicaragua · i latina (i) / i griega (y)

E-mail words: arroba (@) · punto (.) · guion (-) · guion bajo (_) · todo junto · en minúscula · sin tilde · punto com · punto com punto ar

Drill 1. Spell aloud, then check with your teacher:

1. Fernández Ibarra
2. Hernán Vázquez
3. Ximena Llorente
4. Guillermo Echeverría
5. j.quiroga_75@correo.com
6. atencion-clientes@empresa.com.ar

Numbers you will hear

- 0 cero · 11 once · 15 quince · 16 dieciséis · 21 veintiuno · 70 setenta · 77 setenta y siete · 100 cien · 105 ciento cinco · 500 quinientos · 700 setecientos · 900 novecientos · 1.000 mil · 1.000.000 un millón
- Phone numbers are often read in pairs: 11 4578 2210 = once, cuarenta y cinco, setenta y ocho, veintidós, diez.
- Amounts: 1.250,50 = mil doscientos cincuenta con cincuenta. In Mexico this is written 1,250.50.
- Dates: 03/11/2026 = 3 de noviembre de 2026 (day first).
- Times: 15:30 = las quince y treinta / las tres y media de la tarde.

Drill 2. Read aloud:

1. Su saldo es de 23.480,75 pesos.
2. El vencimiento es el 12/09.
3. Su número de reclamo es 77215.
4. Tiene un turno el jueves a las 16:45.
5. El código postal es 1425.
6. Los últimos cuatro dígitos son 0098.

Drill 3. Dictation: your teacher reads ten numbers and five names at natural speed. Write them, then read them back with "Le repito para confirmar...".

G. CALL-SIMULATION CHECKLIST

Used in Lessons 19 and 20. Each item scores 0 (not done), 1 (partly done) or 2 (done well). Total: 20 points.

#	Criterion	0	1	2
1	Opening: greeting, company, own name, offer of help			
2	Uses usted correctly and consistently			
3	Finds the need with clear questions			
4	Takes down and reads back names and numbers accurately			
5	Shows empathy and apologises appropriately			
6	Paraphrases the problem to confirm understanding			
7	Explains policy or the situation clearly and politely			
8	Offers options or a solution and agrees a next step with a time frame			
9	Handles hold, transfer or escalation correctly (if needed)			
10	Closing: summary, reference number, "¿algo más?", thanks			

Teacher notes: strengths · two things to practise next · pronunciation notes · call length