

Help Desk Role-Play Script / Guion de Práctica de Mesa de Ayuda

NAME _____ DATE _____ PERIOD _____

Two people, two jobs. One partner is the **User**. One partner is the **Help Desk Tech**. You may run the call in English, in Spanish, or in both.

Dos personas, dos trabajos. Un compañero es el Usuario. El otro es el Técnico de Mesa de Ayuda. Pueden hacer la llamada en inglés, en español o en los dos.

The four rules the Tech is practicing: acknowledge the problem, use simple language, one step at a time, stay calm.

Las cuatro reglas que practica el Técnico: reconocer el problema, usar palabras sencillas, un paso a la vez, mantener la calma.

TURN / TURNO	USER SAYS / EL USUARIO DICE	HELP DESK TECH SAYS / EL TÉCNICO DICE
1	"I have a problem with my _____." <i>"Tengo un problema con mi _____."</i>	"Thanks for calling. I can help." <i>"Gracias por llamar. Le puedo ayudar."</i>
2	"It has been doing this since _____." <i>"Lleva así desde _____."</i>	"I understand. Let me help you." <i>"Entiendo. Permítame ayudarlo."</i>
3	"What do I do?" <i>"¿Qué hago?"</i>	"One thing at a time. First, can you _____?" <i>"Un paso a la vez. Primero, ¿puede _____?"</i>
4	"I did it. Now it says _____." <i>"Ya lo hice. Ahora dice _____."</i>	"Good. Next, please _____." <i>"Muy bien. Ahora, por favor _____."</i>
5	"That did not work." <i>"Eso no funcionó."</i>	"That is okay. Now let's try _____." <i>"No hay problema. Ahora probemos _____."</i>
6	"It worked!" <i>"¡Funcionó!"</i>	"I am glad that fixed it." <i>"Qué bueno que se arregló."</i>

If it still does not work: "I will document what we tried and explain the next step."

Si todavía no funciona: "Voy a documentar lo que intentamos y explicar el siguiente paso."

Words That Help / Palabras Que Ayudan

SAY THIS / DI ESTO	NOT THIS / NO ESTO
"I understand this is frustrating." <i>"Entiendo que esto es frustrante."</i>	"Calm down." <i>"Cálmese."</i>
"The box that connects to the internet." <i>"La cajita que conecta al internet."</i>	"The router." <i>"El router."</i>
"Let's try one thing at a time." <i>"Probemos un paso a la vez."</i>	"Do all of this and call me back." <i>"Haga todo esto y vuelva a llamar."</i>
"Thank you for checking that." <i>"Gracias por revisar eso."</i>	"You should have checked that already." <i>"Ya debería haber revisado eso."</i>

After the Role-Play / Después de la Práctica

One thing my partner did well as the Tech:

Una cosa que mi compañero hizo bien como Técnico:

One rule I want to do better next round:

Una regla que quiero hacer mejor en la siguiente ronda:
