

IDIOMA / NIVEL	ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS – NIVEL PRE-INTERMEDIO
OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO	Resolver de forma autónoma situaciones de comunicación presencial y/o a distancia con los clientes interpretando, expresando y produciendo mensajes de complejidad media en inglés oral y escrito con el objeto de prestar un servicio adecuado así como demostrar interés y predisposición por atender las necesidades de los clientes.
PROGRAMA	<p>Contenidos teóricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expresiones y léxico de atención al cliente: <p>Frases de bienvenida y despedida. Expresiones de cortesía y agradecimiento. Frases de duda y disculpa. Informar y proponer. Expresar acuerdo o desacuerdo. Dar instrucciones y consejo. Horarios de eventos y transportes. Atender reclamaciones. Giros comerciales: ofertas/pedidos, plazos/pagos, información de productos, describir lugares. Expresiones idiomáticas. Phrasal verbs comunes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Morfología y Sintaxis: <p>Verbos regulares e irregulares: presente simple y progresivo, pasado simple y progresivo. Imperativos. Conectores de discurso. Contraste Be going to/futuro simple. Will you/would you (cortesía). Have to/Should/Must (obligación). May/Might (posibilidad). Can/Could (petición). Artículos (+much/many). Pronombres. Posesivos. Preposiciones. Conjunciones. Adverbios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fonética: <p>Énfasis en la comunicación oral. Pronunciación y entonación clara y correcta.</p> <p>Contenidos prácticos de aplicación:</p> <p>En situaciones simuladas, identificar y usar las estructuras y fórmulas adecuadas en los supuestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cara a cara con clientes: Identificar su necesidad o interés de contacto. Responder a su necesidad canalizando su demanda; justificar ausencias y ofrecer alternativas; transmitir mensajes recibidos previamente. Llamadas telefónicas recibidas: Identificar el mensaje recibido. Solicitar aclaración. Transmitir información identificativa de la empresa (nombre, dirección, etc.). Fax o medio telemático recibidos: Identificar remitente y destinatario. Traducir/identificar su mensaje. Canalizar internamente de forma adecuada. Folleto, catálogos y otros: Identificar sus características. Traducir y resumir su mensaje. Megafonía: comunicar mensajes cortos y claros. Escritura: Completar formularios de reservas. Tomar nota de peticiones/demandas, Modelos de emails. Cartas simples. Notificar avisos especificando detalles.
METODOLOGÍA	La metodología será comunicativa activa. Se reforzará la participación de cada alumno(a) en sus diferentes procesos de comunicación oral. Será también demostrativa al enfatizar la pronunciación de los contenidos tanto orales como escritos y el material multimedia propuesto. Así mismo se potenciará que, por descubrimiento, el alumnado elabore sus propios diálogos/textos en grupo o individualmente, expuestos mediante simulaciones/ presentaciones utilizando los recursos lingüísticos y no lingüísticos, de acuerdo al protocolo de la actividad.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>En este curso de 30 horas presenciales la evaluación será continua y sumativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 70% Evaluación continua (actividades orales individuales y grupales, interacción con el grupo, participación oral y autoevaluaciones escritas). - 30% Evaluación sumativa que tendrá lugar a mitad y al finalizar el curso mediante pruebas orales (individuales y en grupo), pruebas individuales de evaluación escritas y de audición. - Se requiere la asistencia como mínimo al 80% de la carga lectiva. - Para superar el curso el alumno debe conseguir un 50% de la nota total.

En Los Realejos a 13 de marzo, 2014

Vº. Bº El director Formación

Fdo. El Jefe de Estudios