CENTRO DE ESTUDIOS

C/. Doña Romera 3 · 28901 Getafe · España · Tel.: 91 68 258 62 · FAX: 91 665 40 36

contacto@formatres.com · www.formatres.com

CURSO	INGLÉS: ATENCIÓN AL CLIENTE

Convocatoria: Todo el año	**Duración**: 20 horas	**Horario**: Turnos de mañana/ tarde	**Precio**: **120 €**
Nº de horas / Sesión:	**Lugar de impartición: FSI** C/. Doña Romera 3 · 28903 GETAFE · España		

OBJETIVOS

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad

CONTENIDOS FORMATIVOS

Morfología

- Artículos definidos e indefinidos
- Nombre: género y número; genitivo sajón
- Adjetivos:
  - Calificativos
  - Demostrativos
  - Posesivos
  - Indefinidos
  - Numerales
- Pronombres:
  - Personales
  - Demostrativos
  - Posesivos
  - Interrogativos
  - Relativos
  - Reflexivos
- Verbos:
  - Tiempos y modos
  - Verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
  - Formas impersonales: there is, there are
  - Verbos regulares e irregulares: tiempos y formas contrastados
  - Present simple and present progressive forms
  - Past simple and past progressive forms

C/. Doña Romera 3 · 28901 Getafe · España · Tel.: 91 68 258 62 · FAX: 91 665 40 36
contacto@formatres.com · www.formatres.com

CONTENIDOS FORMATIVOS

- Verbos:
  - Present perfect tenses and contrasted form, usos de since, for, just, already y yet
  - Past perfect forms y contrastadas
  - Be going to... y future simple contrastados
  - Shall i/we + verb? (suggestions; conditional form as well)
  - Do you want me/us to + verb (sugerir, ofrecerse)
  - Will you, woud you expresando cortesía
  - Should, ought to para expresar obligación, persuadir, convencer
- Adverbios
- Preposiciones
- Conjunciones
- Sintaxis
  - Frases adverbiales y preposicionales
  - Verbos seguidos de infinitivo
  - Verbos seguidos de gerundio
  - Voz pasiva
  - Estilo indirecto
  - Oraciones
  - Condicionales
  - Infinitivo
  - Relativo
  - Causales
  - Finales
  - Concesivas
  - Consecutivas

C/. Doña Romera 3 · 28901 Getafe · España · Tel.: 91 68 258 62 · FAX: 91 665 40 36
contacto@formatres.com · www.formatres.com

- Fonética
  - Énfasis en la comprensión oral
  - Pronunciación clara y correcta
- Expresiones y Léxico de Atención al Público
  - Expresiones de cortesía y agradecimiento
  - Informar, proponer
  - Frases de bienvenida y despedida
  - Frases de duda y disculpa
  - Phrasal verbs
  - Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.
  - Giros comerciales:
    - ✓ Ofertas-pedido
    - ✓ Condiciones de venta
    - ✓ Plazos, pago
    - ✓ Reclamaciones
    - ✓ Embalaje, transporte
    - ✓ Informaciones del producto
  - - Expresiones idiomáticas en general

C/. Doña Romera 3 · 28901 Getafe · España · Tel.: 91 68 258 62 · FAX: 91 665 40 36
contacto@formatres.com · www.formatres.com

METODOLOGÍA

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Nuestra metodología considera al alumno como una instancia de aprendizaje dentro de un proceso de transformación. Esto implica una perspectiva innovadora centrada en el desarrollo profesional de los participantes.

La estrategia metodológica se estructura de la siguiente manera en cada sesión lectiva:

1. Al inicio de la sesión se lleva a cabo una breve introducción teórica de los conceptos que se van a tratar, relacionándolos con los conocimientos previamente adquiridos.
2. A continuación se desarrolla la teoría del tema a tratar. Se utilizan ejemplos prácticos que permiten una iniciación y profundización progresiva en los contenidos. Se facilita en cada sesión unos apuntes realizados en la fase de preparación de la unidad didáctica, para que los alumnos puedan seguir la explicación teórica y la práctica a realizar en clase.
3. Todo ello se lleva a la práctica a través de ejercicios y casos prácticos, englobando así los principales los aspectos de en cada sesión lectiva. El instructor-formador prestará una atención individualizada a lo largo de las prácticas adecuando los ejercicios a cada alumno, prestando mayor atención a aquellos alumnos que presenten un nivel más bajo.
4. Para terminar la sesión, se presentan en común los trabajos por parte de los alumnos y las dificultades o dudas surgidas.

Con respecto a la metodología, se lleva a cabo un aprendizaje significativo, participativo, en el que se van valorando las experiencias y conocimientos previos de los alumnos. Desde la primera sesión se realizan preguntas en clase, utilizando cuestiones cercanas al alumno y a su entorno enlazando con cuestiones ya aprendidas.

Del mismo modo, en todo momento se hace hincapié en la aplicación práctica por parte de los alumnos/as de los contenidos desarrollados en las distintas sesiones.

El alumnado tendrá que desarrollar un conjunto de ejercicios y casos prácticos en los que tenga que utilizar las utilidades aprendidas en cada curso, mostrando las habilidades y destrezas adquiridas.

HERRAMIENTAS MULTIMEDIA

Formatres es consciente del valor dinamizador que aportan las nuevas tecnologías a los procesos de aprendizaje. Razón por la cual, como centro innovador, hacemos uso sistemático en nuestros cursos de las herramientas de trabajo que ofrece Internet. Nuestras aulas están equipadas con sistemas informáticos en red, cañón de proyección y pizarra digital interactiva.

Al final de la acción formativa se entregará un diplomo acreditativo de los conocimientos adquiridos.

