

## INGLES: ATENCIÓN AL PÚBLICO



### Dirigido a:

A personas que están como recepcionistas, secretarías y administrativas. Cualquier persona que tenga contacto con clientes extranjeros.

### Objetivos:

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:

#### A) Prácticas

En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:

- Recibir y acoger al cliente
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:

- Atender telefónicamente la llamada
- Identificar su necesidad o interés de contacto

En un supuesto de contacto directo:

- Identificar la consulta planteada
- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos

#### B) Contenidos teóricos

##### Morfología

- Artículos definidos e indefinidos
- Nombre: género y número; genitivo sajón



- Adjetivos:
  - . calificativos
  - . demostrativos
  - . posesivos
  - . indefinidos
  - . numerales
- Pronombres:
  - . personales
  - . demostrativos
  - . posesivos
- Verbos:
  - . verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
  - . formas impersonales: there is, there are
  - . present simple and present progressive forms
  - . past simple and past progressive forms
  - . be going to... y future simple contrastados
  - . shall i/we + verb? (suggestions; conditional form as well)
- Adverbios
- Preposiciones
- Fonética
- Énfasis en la comprensión oral
- Expresiones y Léxico de Atención al Público

- Frases de bienvenida y despedida
- Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.

. Ofertas- pedido

## C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.

**Duración:** 50 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** Consultar

**Descuentos:**

Para Particulares:

- 30% de descuento a desempleados que presenten cartilla del paro en vigor y actualizada
- 30% de descuento a estudiantes (acreditado)

Para Autónomos:

- 15% de descuento a autónomos (acreditado) en el segundo curso o a la segunda persona de la misma empresa para el mismo curso. (Sólo aplicable a autónomos)
- 30% de descuento en la tercera matrícula si se realizan tres cursos dentro del mismo año en Delfín Formación. Siempre que el importe del tercer curso sea igual o inferior al anterior. (Sólo aplicable a autónomos)

Para Empresas:

- 20% de descuento en la tercera matrícula para el mismo curso. (Descuento aplicable sólo a empresas)
- Firmando un contrato anual de formación, otorgamos un bono de formación para el gerente autónomo de un 20%. (Descuento aplicable sólo a empresas)

**\*Los descuentos no son acumulables entre sí.**

**\*Sólo se efectuará el descuento, si se paga la totalidad del curso al inicio del mismo.**

**Tipo de Formación:** -

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

*\* Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

*\* Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*