

## INGLÉS

Nº HORAS: 20 H.

FECHAS: ABIERTO PLAZO DE MATRÍCULA.

HORARIO: POR DETERMINAR.

### OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad profesional. Reconocer aspectos sonoros, rítmicos y de entonación. Prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente y materializar las ventas.

### CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

#### **1: Comprender información oral sencilla en inglés**

- Saludo y despedida.
- Expresiones de cortesía y agradecimiento
- Petición de información sobre la oferta
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

**2: Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas. Esto se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:**

- Saludo y despedida de clientes. Identificar y responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda, justificando retrasos y ofreciendo

alternativas.

- Utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para atender telefónicamente la llamada. Identificar su necesidad. Justificar ausencias o imposibilidades. Ofrecer alternativas transmitiendo mensajes recibidos previamente.
- Información de la oferta, de servicios o sobre el entorno, incluyendo la ubicación de los lugares principales
- Confirmación verbal
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

### **3: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés.**

- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

### **4: Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades:**

- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del producto o servicio

**Coste de la Acción Formativa: 190€**