Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO (NIVEL OFICIAL MARCO COMÚN EUROPEO A1)

SKU: EVOL-5418-iNO-B | Categorías: IDIOMAS, Inglés

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 200

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Inglés Atención al Público (Nivel Oficial Marco Común Europeo A1)

Objetivos

En cualquier tipo de empresa o negocio hay un porcentaje de clientes reales o potenciales de habla inglesa. Tanto turistas como empresas extranjeras pueden requerir información de nuestro negocio en cualquier momento. Por ello, es importante adquirir conocimientos necesarios para comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

Contenidos

MÓDULO 1. INGLÉS BÁSICO NIVEL A1

UNIT 1. NICE TO MEET YOU

- 1. Listening
- 2. Los pronombres personales de sujeto
- 3. El verbo to be
- 4. Reading
- 5. Los demostrativos: this, that, these, those
- 6. Los posesivos
- 7. Uso de la mayúscula
- 8. Speaking: Conociendo la fonética inglesa
- 9. El alfabeto
- 10. Presentarse
- 11. Vocabulario
- 12. Saludos
- 13. Datos personales



Página: 1 <u>IDIOMAS, Inglés</u>



formacionevolution.es

Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 14. Países
- 15. Nacionalidades
- 16. Profesiones
- 17. Números
- 18. Colores

UNIT 2: EVERYDAY LIFE

- 1. Listening
- 2. La fecha
- 3. La hora
- 4. Reading
- 5. Presente simple
- 6. Adverbios de frecuencia
- 7. Speaking: The letters and the sounds
- 8. Vocabulario
- 9. Verbos comunes
- 10. Días de la semana
- 11. Meses

UNIT 3. HAPPY FAMILY

- 1. Listening
- 2. A, an, the or no article
- 3. Plural
- 4. Reading
- 5. El verbo to have
- 6. Genitivo sajón
- 7. Speaking: Word stress and intonation
- 8. Vocabulario
- 9. Familia
- 10. Físico

UNIT 4. ALL ABOUT THE FOOD

- 1. Listening
- 2. Sustantivos contables y no contables
- 3. There is, there are
- 4. Reading
- 5. A, an, some, any
- 6. Expresar gusto: like, dislike
- 7. La expresión: Would you like...? y I'd like..



Página: 2 <u>IDIOMAS, Inglés</u>





Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 8. Speaking: Sonidos vocálicos
- 9. Vocabulario
- 10. Supermercado
- 11. Comidas del día
- 12. Adjetivos referentes a la comida
- 13. Verbos referidos a la comida
- 14. Envases

UNIT 5. ARE YOU LOST?

- 1. Listening
- 2. El verbo can
- 3. Dar direcciones
- 4. Reading
- 5. Preposiciones de lugar
- 6. Here, there
- 7. Let's
- 8. Speaking: Vocales largas y cortas
- 9. Vocabulario
- 10. Direcciones
- 11. La ciudad
- 12. Medios de transporte
- 13. Verbos referidos a las direcciones

UNIT 6. FREE TIME ACTIVITIES

- 1. Listening
- 2. Pronombres personales de objeto
- 3. Pasado simple
- 4. Reading
- 5. Interrogativos
- 6. Question tags
- 7. Speaking: Diptongos
- 8. Vocabulario
- 9. Tiempo
- 10. Verbos relacionados con el tiempo atmosférico
- 11. Verbos irregulares

MÓDULO 2. INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

1. Terminología específica en la atención al cliente



Página: 3 <u>IDIOMAS</u>, <u>Inglés</u>





Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 2. Expresiones habituales en la atención al cliente/consumidor
- 3. Estilos formal e informal en la comunicación comercial en inglés
- 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
- 5. Ejemplos prácticos de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

- 1. Presentación de productos o servicios
- 2. Detección de necesidades de los clientes
- 3. Expresión y comparación de condiciones de venta
- 4. Tratamiento de objeciones del cliente
- 5. Ejemplos prácticos de situaciones comerciales habituales con clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS

- 1. Speaking on the phone / hablar por teléfono
- 2. Some useful sentences when talking on the phone (frases útiles para hablar por teléfono)
- 3. How to receive a telephone call / coger el teléfono
- 4. Información sobre aspectos generales
- 5. Expresiones para argumentar las ventas
- 6. Interferencias en la llamada
- 7. Voice mail



Página: 4 <u>IDIOMAS, Inglés</u>