

# 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



- 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..



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



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

