

INGLÉS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA

60 horas

Presentación

Hoy día, el inglés es el idioma más utilizado como primera o segunda lengua, siendo el primer caso el de unos 400 millones de personas. En este sentido, el British Council estima que en 2015, unos 2.000 millones de personas estará aprendiendo inglés y, en menos de una década, 3.000 millones de personas lo estará hablando, prácticamente la mitad de la población mundial.

En este contexto, la necesidad de las empresas relacionada con la disponibilidad de personal capacitado para mantener fluidas conversaciones telefónicas en inglés es creciente en diferentes ámbitos, entre los que destaca el área comercial. Por ello es cada vez más frecuente la demanda de profesionales de atención telefónica cuyo requisito es el dominio del inglés.

El curso "INGLÉS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA" tiene como finalidad mejorar las competencias idiomáticas en inglés de los participantes, centrado específicamente en la terminología y expresión en el ámbito de la atención telefónica, ampliando así sus oportunidades de promoción o colocación laboral.

Contenidos

Módulo 1: Gramática

- Adjetivos terminados en -ed/-ing
- Nombres contables e incontables
- Verbos modales
- El condicional
- Construcción de palabras
- Estilo indirecto
- La voz pasiva
- Comparativo y superlativo
- Preposiciones de tiempo
- Preposiciones de lugar

Módulo 2: Todo lo que necesitas para llamar

- Introducción
- Expresiones generales al teléfono
- Deletrear
- Cómo decir los números
- Consejos
- Llamadas con operadora
- Pautas para hablar
- Dejar un mensaje en el contestador
- Gestión del tiempo
- Enviar mensajes a móvil

Módulo 3: Buenas maneras al teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 4: Mensajes en el contestador

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 5: Concertar citas por teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 6: Planificar viajes por teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 7: Hacer un pedido por teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 8: Resolver problemas por teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 9: Realizar quejas por teléfono

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 10: Comprobar información

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 11: Realizar reservas

- Introducción
- Listening comprehension

Módulo 12: Dejar y tomar mensajes

- Introducción
- Listening comprehension



Objetivos generales

- Capacitar al alumno en relación a las habilidades necesarias para iniciarse y/o mejorar la atención telefónica en inglés.
- Afrontar conversaciones telefónicas en inglés.
- Adquirir vocabulario telefónico y de atención al público.
- Facilitar el aprendizaje de estructuras gramaticales básicas del protocolo telefónico inglés.
- Conocer las estructuras gramáticas para expresar mensajes sencillos telefónicamente.
- Identificar y utilizar terminología propia de negocios por teléfono.

