



INGLÉS: SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN: 30 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

• Presentar a los/as estudiantes el idioma, el registro y las expresiones adecuadas para su uso en el mundo empresarial, tanto en interacciones habladas como escritas.

PROGRAMA CONTENIDOS

- 1. EL LENGUAJE DE LOS NEGOCIOS
- 1.1. Utilizando diferentes registros en las relaciones comerciales: Empresa Empresa; Empresa Cliente; Empresa Proveedor
- 1.2. Utilizando el registro correspondiente en las diferentes áreas de negocio: Formar Empresas; Fusiones; Sindicatos comerciales temporales; Acordar entregas; Métodos de pago; Establecer fechas límite
- 1.3. Gramática y vocabulario relacionado con situaciones empresariales.
- 1.4. Gramática: cortesía, hacer solicitudes, interrumpir, confirmar
- 1.5. Áreas generales de negocios / Gramática y vocabulario relacionados con situaciones comerciales
- 2. INTRODUCCIÓN A LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL
- 2.1. Correspondencia escrita
- 2.2. Correos electrónicos informales
- 2.3. Cartas y correos electrónicos formales

3. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

- 3.1. Descripción de la estructura de la empresa / vocabulario y frases específicas
- 3.2. Organigramas. Artículos
- 3.3. Departamentos de la empresa. Presente continuo
- 3.4. Describiendo su puesto y lugar de trabajo. Hay / Hay
- 3.5. Explicando horarios y horarios / Presente continuo para planes futuros

4. CONSULTAS Y PEDIDOS

- 4.1. Administración. Pidiendo información
- 4.2. Hacer un pedido
- 4.3. Comprar y vender desde catálogos / Escribir un cheque
- 4.4. Gestión. Quejas

5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 5.1. Administración. Tomando mensajes
- 5.2. Dejar y recibir mensajes de voz / Vocabulario relacionado
- 5.3. Solicitar y proporcionar información

6. FALSOS AMIGOS Y MALENTENDIDOS

7. REVISIÓN

- 7.1. El lenguaje de los negocios
- 7.2. Correspondencia de negocios
- 7.3. Estructura de la empresa

- 7.4. Consultas y pedidos
- 7.5. Comunicación telefónica