



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