



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***ADGI03 Alemán: Atención al Público***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

## ADGI03 Alemán: Atención al Público

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

### descripción

En la actualidad el conocimiento de idiomas se ha venido revalorizando, proporcionando una de las características fundamentales que se solicitan en diferentes empleos, especialmente de la administración y la gestión. Con la realización de este curso se aportarán al alumnado las habilidades necesarias para resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana.
- Indagar en la morfología y sintaxis de la lengua alemana, para fomentar la mejora de la atención al público.
- Utilizar una adecuada expresión oral, ayudándose de expresiones y léxico relacionados con la atención al público.

## *para qué te prepara*

Con la realización de este curso comprenderás frases y expresiones de uso frecuente en la atención al público en alemán.

## *salidas laborales*

Destinado al sector de la administración y gestión, más concretamente la comunicación e información en lengua alemana.

**titulación**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES**

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

**forma de bonificación**

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'ADGI03 Alemán: Atención al Público'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo****MÓDULO 1. PRÁCTICAS**

1. En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para
  - 1.- Recibir y acoger al cliente
  - 2.- Identificar su necesidad o interés de contacto
  - 3.- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente
2. En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para
  - 1.- Atender telefónicamente la llamada
  - 2.- Identificar su necesidad o interés de contacto
  - 3.- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente
3. Dados diferentes fax recepcionados en alemán:
  - 1.- Leerlo
  - 2.- Identificar remitente y destinatario
  - 3.- Traducir/identificar su mensaje
  - 4.- Canalizarlo internamente de la forma adecuada
4. Dados distintos documentos en alemán -folletos, catálogos, u otros-:
  - 1.- Leerlos
  - 2.- Identificar sus características básicas
  - 3.- Traducirlos y resumir su mensaje
5. En un supuesto de llamada telefónica recibida:
  - 1.- Identificar el mensaje recibido
  - 2.- Anotarlo para su posterior transmisión interna
6. En un supuesto de contacto directo:
  - 1.- Identificar la consulta planteada
  - 2.- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
  - 3.- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
  - 4.- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
7. En un supuesto de contacto telefónico:
  - 1.- Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
  - 2.- Informar del horario laboral de la actividad
8. A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
  - 1.- Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán

**MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS**

1. Morfología
  - 1.- Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
  - 2.- Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
  - 3.- Artículo
    - 1.\* Posesivo
    - 2.\* Demostrativo
    - 3.\* Negativo y las declinaciones
  - 4.- Pronombres (declinaciones)
    - 1.\* Personales
    - 2.\* Posesivos
    - 3.\* Demostrativos
    - 4.\* Indefinidos

- 5.\* Interrogativos
- 6.\* Relativos
- 7.\* Reflexivos
- 5.- Adjetivo; declinaciones, comparativo, superlativo
- 6.- El verbo
  - 1.\* Verbos con cambio de vocal
  - 2.\* Verbos separables
  - 3.\* Verbos irregulares
  - 4.\* Verbos auxiliares haben y sein
  - 5.\* Verbos modales
  - 6.\* Verbos con preposiciones
- 2.\* Verbos con dativo
  - 1.\* Verbos reflexivos
  - 2.\* Verbos con y sin "zu"
  - 3.\* Participio II
  - 4.\* Tiempos (verbos regulares o irregulares)
  - 5.\* Presente
  - 6.\* Perfekt
  - 7.\* Pretérito
  - 8.\* Imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte..., könnten sie bitte...
    - 1.- Adverbios
    - 2.- Preposiciones (p. + dativo; p. + acusativo; p. + genitivo; p. + dativo o acusativo)
    - 3.- Conjunciones coordinativas y subordinativas
- 3. Sintaxis
  - 1.- Oración principal
  - 2.- Oraciones subordinadas
    - 1.\* Causales
    - 2.\* Condicionales
    - 3.\* Indirectas
    - 4.\* Finales
    - 5.\* Relativas
    - 6.\* Concesivas
    - 7.\* Consecutivas
  - 3.- La interrogación
    - 1.\* Interrogación si/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con "doch"
    - 2.\* Interrogación con pronombre interrogativo
    - 3.\* Oración principal como interrogación
  - 4.- Voz pasiva y formas impersonales
  - 5.- Frases con verbos modales
  - 6.- Frases negativas
- 4. Expresión oral
  - 1.- Fonética
  - 2.- Uso preferente del Perfekt en el idioma hablado
  - 3.- Uso de las partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt,...
  - 4.- Uso frecuente de \[bitte] y \[danke] (gracias y por favor)
- 5. Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
  - 1.- Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
  - 2.- Bienvenida y despedida
  - 3.- Cortesía y agradecimiento
  - 4.- Informar, proponer
  - 5.- Expresiones idiomáticas en general

- 6.- Giros comerciales
  - 1.\* Ofertas-pedido
  - 2.\* Condiciones de venta
  - 3.\* Plazos, pago
  - 4.\* Reclamaciones
  - 5.\* Transporte, embalaje
  - 6.\* Informaciones de producto

### **MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD**

- 1.Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- 2.Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones comunicación.
- 3.Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- 4.Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- 5.Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- 6.Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.