



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Curso Práctico de Francés para Recepcionistas de Hotel

+ Información Gratis

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

Curso Práctico de Francés para Recepcionistas de Hotel

duración total: 240 horas

horas teleformación: 120 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito del mundo de la hostelería, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para dar un buen servicio en la recepción de un hotel en el idioma Francés.



a quién va dirigido

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

objetivos

- Comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato.
- Presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce.
- Relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.
- Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión de recepción en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.
- Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión de recepción en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.
- Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales.
- Redactar y cumplimentar textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.
- Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

para qué te prepara

Este curso le prepara para especializarse en el idioma de Francés dentro del Área de la Hostelería, más concretamente en Recepcionista de Hotel.

salidas laborales

Hostelería.

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 'Francés para Recepcionistas de Hoteles'
- Manual teórico 'Francés Básico. Nivel Oficial Consejo Europeo A1'



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. FRANCÉS BÁSICO A1

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESENTACIONES

1. Comprensión oral
 - 1.- El alfabeto
 - 2.- Los pronombres sujeto
2. Comprensión escrita
 - 1.- Presentarse
 - 2.- Los artículos definidos
 - 3.- Los artículos indefinidos
3. Gramática
 - 1.- Los verbos être y avoir
 - 2.- Los pronombres tónicos
4. Vocabulario
 - 1.- Los números
 - 2.- Los colores
 - 3.- Las nacionalidades
5. Expresión escrita
6. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ¿QUIÉN ES QUIÉN?

1. Comprensión oral
 - 1.- Las vocales
 - 2.- Letras que no se pronuncian
2. Comprensión escrita
 - 1.- Descripciones
 - 2.- Formación del femenino
 - 3.- Formación del plural
3. Gramática
 - 1.- El presente de los verbos acabados en -er
 - 2.- La negación
4. Vocabulario
 - 1.- Partes del cuerpo
 - 2.- Aspecto físico
 - 3.- Gustos y aficiones
5. Expresión escrita
6. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RUTINA DIARIA

1. Comprensión oral
 - 1.- Un día cualquiera
 - 2.- Vocales nasales y semivocales
2. Comprensión escrita
 - 1.- Hábitos
 - 2.- Verbos reflexivos
 - 3.- Adverbios de frecuencia
3. Gramática
 - 1.- El presente de los verbos acabados en -ir
 - 2.- Preposiciones
 - 3.- Artículos partitivos
4. Vocabulario

- 1.- La hora
- 2.- Los días de la semana
- 3.- Los meses del año

5.Expresión escrita

6.Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MI FAMILIA

1.Comprensión oral

- 1.- Buscando vivienda
- 2.- Frases interrogativas

2.Comprensión escrita

- 1.- La familia Dupont
- 2.- Pronombres posesivos

3.Gramática

- 1.- Presente de los verbos irregulares
- 2.- Verbos modales

4.Vocabulario

- 1.- La familia
- 2.- La casa

5.Expresión escrita

6.Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CIUDAD

1.Comprensión oral

- 1.- El itinerario
- 2.- El apóstrofo
- 3.- La liaison

2.Comprensión escrita

- 1.- Direcciones
- 2.- Adverbios de lugar

3.Gramática

- 1.- Imperativo
- 2.- Pronombres interrogativos

4.Vocabulario

- 1.- Lugares
- 2.- Transporte

5.Expresión escrita

6.Expresión oral

MÓDULO 2. FRANCÉS PARA RECEPCIONISTAS DE HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DEL FRANCÉS EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 1.Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico
- 2.Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales
- 3.Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal
- 4.Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores
- 5.Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes
- 6.Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole
- 7.Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente
- 8.Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA, EN FRANCÉS, EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

- 1.Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes

+ Información Gratis

2. Telefónica
3. Presencial
4. Telemática
5. Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
6. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
7. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
8. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
9. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación
10. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada
11. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones: en todo tipo de soporte

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN FRANCÉS DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico
2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
3. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial
4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
5. Traducción de textos sencillos
6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes
7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido
8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes