INESEM

BUSINESS SCHOOL

Inglés Atención al Público (Nivel Oficial Marco Común Europeo A1-A2) + Titulación Universitaria

+ Información Gratis

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

Inglés Atención al Público (Nivel Oficial Marco Común Europeo A1-A2) + Titulación Universitaria

duración total: 500 horas ***horas teleformación:*** 150 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En cualquier tipo de empresa o negocio hay un porcentaje de clientes reales o potenciales de habla inglesa. Tanto turistas como empresas extranjeras pueden requerir información de nuestro negocio en cualquier momento. Por ello, es importante adquirir conocimientos necesarios para comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

a quién va dirigido

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

objetivos

- Interpretar la información de un discurso oral en distintas situaciones de relación con un cliente
- Interpretar de forma eficaz información de textos escritos y documentos comerciales básicos
- Comunicarse en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.
- Interactuar con fluidez y espontaneidad con un cliente.

para qué te prepara

Este Curso de Inglés A2 le prepara para adquirir los conocimientos necesarios para poder obtener el título oficial de consejo europeo: A2. Con la realización de este Curso de Inglés Nivel Elemental acredita el dominio de una Lengua Extranjera equivalente al Nivel A2 del Marco Común Europeo de Referencia de las lenguas, de acuerdo con la Recomendación nº R(98) 6 del Comité de Ministros de Estados Miembros de 17 de Octubre de 2000.

salidas laborales

Servicio de atención al cliente de cualquier sector. Recepcionista. Telefonista. Departamentos de calidad. Pequeñas y grandes empresas de venta y distribución.

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).

INESEM Instituto Europeo de Estudios Empresariales

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

Centro de Formación Superior de POSTGRADO INESEM

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 direccion General | **Firma del alumno/a**

MARIA MORENO HIDALGO | **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 'Inglés Elementary A2'

- Manual teórico 'Inglés Básico. Nivel Oficial Consejo Europeo A1'

- Manual teórico 'Inglés Atención al Cliente'

profesorado y servicio de tutorías

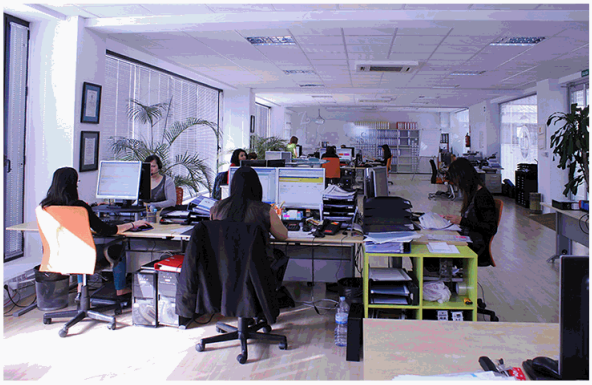
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “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 inesem 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

PARTE 1. INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO

MÓDULO 1. INGLÉS BÁSICO NIVEL A1

UNIT 1. NICE TO MEET YOU

1.Listening
- 1.- Los pronombres personales de sujeto
- 2.- El verbo to be

2.Reading
- 1.- Los demostrativos: this, that, these, those
- 2.- Los posesivos
- 3.- Uso de la mayúscula

3.Speaking: Conociendo la fonética inglesa
- 1.- El alfabeto
- 2.- Presentarse

4.Vocabulario
- 1.- Saludos
- 2.- Datos personales
- 3.- Países
- 4.- Nacionalidades
- 5.- Profesiones
- 6.- Números
- 7.- Colores

UNIT 2: EVERYDAY LIFE

1.Listening
- 1.- La fecha
- 2.- La hora

2.Reading
- 1.- Presente simple
- 2.- Adverbios de frecuencia

3.Speaking: The letters and the sounds

4.Vocabulario
- 1.- Verbos comunes
- 2.- Días de la semana
- 3.- Meses

UNIT 3. HAPPY FAMILY

1.Listening
- 1.- A, an, the or no article
- 2.- Plural

2.Reading
- 1.- El verbo to have
- 2.- Genitivo sajón

3.Speaking: Word stress and intonation

4.Vocabulario
- 1.- Familia
- 2.- Físico

UNIT 4. ALL ABOUT THE FOOD

1.Listening
- 1.- Sustantivos contables y no contables

2.- There is, there are
2.Reading
1.- A, an, some, any
2.- Expresar gusto: like, dislike
3.- La expresión: Would you like…? y I'd like..
3.Speaking: Sonidos vocálicos
4.Vocabulario
1.- Supermercado
2.- Comidas del día
3.- Adjetivos referentes a la comida
4.- Verbos referidos a la comida
5.- Envases

UNIT 5. ARE YOU LOST?

1.Listening
1.- El verbo can
2.- Dar direcciones
2.Reading
1.- Preposiciones de lugar
2.- Here, there
3.- Let's
3.Speaking: Vocales largas y cortas
4.Vocabulario
1.- Direcciones
2.- La ciudad
3.- Medios de transporte
4.- Verbos referidos a las direcciones

UNIT 6. FREE TIME ACTIVITIES

1.Listening
1.- Pronombres personales de objeto
2.- Pasado simple
2.Reading
1.- Interrogativos
2.- Question tags
3.Speaking: Diptongos
4.Vocabulario
1.- Tiempo
2.- Verbos relacionados con el tiempo atmosférico
3.- Verbos irregulares

MÓDULO 2. INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

1.Terminología específica en la atención al cliente
2.Expresiones habituales en la atención al cliente/consumidor
3.Estilos formal e informal en la comunicación comercial en inglés
4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
5.Ejemplos prácticos de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

1.Presentación de productos o servicios
2.Detección de necesidades de los clientes
3.Expresión y comparación de condiciones de venta
4.Tratamiento de objeciones del cliente
5.Ejemplos prácticos de situaciones comerciales habituales con clientes

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS

1.Speaking on the phone / hablar por teléfono
2.Some useful sentences when talking on the phone (frases útiles para hablar por teléfono)
3.How to receive a telephone call / coger el teléfono
4.Información sobre aspectos generales
5.Expresiones para argumentar las ventas
6.Interferencias en la llamada
7.Voice mail

PARTE 2. INGLÉS A2

UNIT 1. DESCRIBING OURSELVES

1.Listening
    1.- Used to
    2.- Linking words
2.Reading
    1.- Comparative adjectives: superiority and inferiority
    2.- Comparative adjectives: equality
3.Speaking: Semivowel sounds
4.Writing: An essay
5.Vocabulary
    1.- Adjectives for personality
    2.- Adjectives for physical appearance
    3.- Hobbies

UNIT 2. THE MEDIA

1.Listening
    1.- There was, there were
    2.- A few, a little
2.Reading
    1.- A lot of, much, many
    2.- How much, how many
3.Speaking: The schwa
4.Writing: A news report
5.Vocabulary
    1.- Journalism and media
    2.- Verbs related to news

UNIT 3. ON HOLIDAYS

1.Listening
    1.- Be going to
    2.- Future simple: will
2.Reading
    1.- Prepositions of time
    2.- Adverb formation
3.Speaking: Voiced and voiceless consonants
4.Writing: A postcard
5.Vocabulary
    1.- Holiday places
    2.- Holiday objects
    3.- Verbs related to holidays

UNIT 4. WHERE DO YOU LIVE?

1.Listening
    1.- Present continuous

+ Información Gratis

2.- Make vs. do

2.Reading

1.- Something, anything, nothing

2.- Someone, anyone, no one

3.Speaking: Sh vs. S

4.Writing: An invitation

5.Vocabulary

1.- Parts of the house

2.- Housework

UNIT 5. LET'S GO SHOPPING

1.Listening

1.- Past continuous

2.- Interrogative pronouns (what vs. which; who vs. whom; whom vs. whose)

2.Reading

1.- Imperative affirmative

2.- Make vs. let

3.Speaking: Sh vs. Ch

4.Writing: An email

5.Vocabulary

1.- Clothes

2.- Expressions related to clothes

3.- Types of shops

UNIT 6. AT THE DOCTOR'S

1.Listening

1.- Must, mustn’t

2.- Should, shouldn't

2.Reading

1.- Infinitive of purpose

2.- Phrasal verbs

3.Speaking: The voiceless TH sound

4.Writing: A blog post

5.Vocabulary

1.- Parts of the body

2.- Illnesses

3.- Verbs related to health