

## **CONTENIDO DEL CURSO:**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **OBJETIVOS**

#### **TEMA 1: MAKE RESERVATIONS BY TELEPHONE (HACER RESERVAS POR TELÉFONO)**

ESCUCHE Y APRENDA 1

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

#### **TEMA 2: HOTEL. RECEIVING GUESTS (HOTEL. RECEPCIÓN DE CLIENTES)**

ESCUCHE Y APRENDA 2

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

#### **TEMA 3: GIVING DIRECTIONS (DANDO DIRECCIONES)**

ESCUCHE Y APRENDA 3

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

#### **TEMA 4: OFFERING HELP AND ADVICE (OFRECIENDO AYUDA Y CONSEJO)**

ESCUCHE Y APRENDA 4

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

#### **TEMA 5: COMPLAINTS (QUEJAS)**

ESCUCHE Y APRENDA 5

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

#### **TEMA 6: PAYING THE BILL. FAREWELL (PAGANDO LA CUENTA. DESPEDIDA)**

ESCUCHE Y APRENDA 6

ESCUCHE Y REPITA

EXPRESIONES

ADEMÁS DEBE SABER

NOTAS SOBRE GRAMÁTICA

FONÉTICA

AHORA YA PUEDE

## **EJERCICIOS TOTALES DEL CURSO:**

**35 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación**

## **INFORMACIÓN ÚTIL:**

### **Enlaces Web de Interés**

ADMINISTRACIÓN Y ORGANISMOS OFICIALES

TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

BUSCADOR

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

OCIO, CULTURA Y DEPORTES

TURISMO

UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACIÓN



## FICHA TÉCNICA



### NOMBRE DEL CURSO:

Inglés para Recepcionista-Conserje

### DURACIÓN DEL CURSO:

La duración del visionado y comprensión, para un alumno de tipo medio, será de 50 horas. El Centro de Formación podrá ampliar su duración con sus propios ejercicios y prácticas.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

El citado curso contiene 334 escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos).

En cada pantalla de la EXPOSICIÓN DEL CURSO encontrará botones especiales, cuyo significado son los siguientes:

- Comenzar Grabación de Voz: púlselo para comenzar a grabar su voz a través de su micrófono.
- Detener Grabación de Voz: púlselo para detener la grabación que ha comenzado.
- Escuchar Grabación Realizada: púlselo para escuchar la grabación realizada.
- Guardar Grabación: púlselo para guardar en su carpeta de alumno un archivo WAV con su grabación.
- Lanzar Mezclador de Windows: púlselo para lanzar el Mezclador de Windows y así poder establecer el micrófono como dispositivo de entrada de grabación (es necesario para que este sistema funcione).

es decir además de escuchar y repetir las LOCUCIONES totales de cada escena, puede REPETIR, GRABAR Y ESCUCHAR cada una de las locuciones parciales de conversaciones o de cuadro de textos en portugués. Para repetir una locución parcial, pulse sobre su frase en pantalla.

NOTA: la grabación de voz requiere que su equipo disponga de micrófono si desea utilizar este sistema. Si el equipo no dispone de micrófono incorporado, deberá conectarlo a su clavija del ordenador, cuyo color normalmente es rosa.

### MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

Este curso puede ser ejecutado en Red Local para acciones Presenciales y en Cd-Rom para Distancia/Teleformación.

### OBJETIVOS:

Pretendemos que el alumno pueda mejorar su relación con el cliente haciendo uso de su principal instrumento de trabajo, la lengua inglesa. Hacemos especial hincapié en la fluidez, capacidad de comunicación, y capacidad auditiva. El producto final va a ser el propio acto de comunicación con el cliente.

Entre los objetivos fundamentales a los que enfocamos el módulo podemos destacar entre otros:

- Hacer llamadas de teléfono.
- Recibir llamadas de teléfono.
- Hacer una reserva.
- Solicitar los datos del cliente.
- Consejar.
- Mostrar servicialidad.
- Dar indicaciones de lugares.
- Atender las quejas, y ofrecer posibles soluciones.
- Prestar ayuda.
- Pagar la cuenta.
- Formas de pago.
- Despedidas.