
Curso: Inglés comunicación telefónica - Nivel intermedio

Horas:

Objetivos:

Proporcionar casos prácticos para poder hacer llamadas en inglés y entender las que se reciben.

Dirigido a:

A personas que están trabajando o que van a trabajar en el ámbito de los negocios y cuya lengua materna no es el Inglés.

Capacita para:

Para que el interesado desarrolle conocimientos sobre las comunicaciones telefónicas en inglés a un nivel medio.

Otros datos:

La principal tarea de este curso consiste en aportar al interesado práctica a la hora de entender y realizar llamadas telefónicas en Inglés.

La mayor parte del manual se desarrolla a nivel práctico, mediante ejercicios para oír y hablar, aunque también podemos encontrar ejercicios escritos para aprender a tomar notas o mensajes. El interesado aprenderá a entender a gente británica y americana cuando ellos están hablando de asuntos de negocios. Y también aprenderá a hablar de modo que le sea útil para realizar y contestar llamadas de teléfono.

Contenido Formativo:

1. ¿Quién llama, por favor?

- 1.1. Identificando a las personas
- 1.2. Solicitando información
- 1.3. Países y nacionalidades
- 1.4. Deletrear
- 1.5. Prácticas de situaciones: Haciendo una llamada

2. ¿Podría esperar un momento, por favor?

- 2.1. Poniendo en contacto a los interlocutores. Números equivocados.
- 2.2. Haciendo preguntas. Tomando notas

FICHA TÉCNICA

- 2.3. Dando datos
- 2.4. Prácticas de situaciones: Servicios telefónicos

3. Me gustaría conocer sus precios.

- 3.1. Informarse sobre precios y descuentos
- 3.2. Pasando mensajes. Tomando notas
- 3.3. Abreviaturas/Ortografía
- 3.4. Prácticas de situaciones
- 3.5. Directorio del CD-ROM

4. Preparados para hacer un pedido.

- 4.1. Haciendo un pedido
- 4.2. Hablando sobre el futuro. Nombres y verbos
- 4.3. Dando referencias y números
- 4.4. Prácticas de situaciones: Contestadores automáticos

5. Tendré que cambiar la reserva.

- 5.1. Preparativos de hoteles y viajes
- 5.2. Posibilidad y probabilidad
- 5.3. Preguntas para conseguir información
- 5.4. Preguntas cortas
- 5.5. Prácticas de situaciones: Servicios de comunicación sin cables

6. Fijemos otra fecha.

- 6.1. Cambiando citas. Conferencias
- 6.2. Posibilidades futuras. Grupos de nombres
- 6.3. Dando información/Ortografía
- 6.4. Prácticas de situaciones: Teléfonos públicos

7. ¿Cuál parece ser el problema?

- 7.1. Haciendo y recibiendo reclamaciones
- 7.2. Disculpándose. Asegurándonos de que las cosas se hagan.
- 7.3. Cifras y cálculos
- 7.4. Prácticas de situaciones: Internet

8. Seguro que podemos solucionarlo.

- 8.1. Mejorando la imagen de la empresa
- 8.2. Fallos en los diagnósticos. Nombres y verbos
- 8.3. Dando información
- 8.4. Prácticas de situaciones: Tarjetas de crédito

9. Contenido del CD:

- 9.1. 1 CD con las audiciones del libro.