

## INGLÉS: ATENCIÓN AL PÚBLICO

Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN. Área profesional: INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN. Código: ADGI01.

### Objetivo general:

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

**Duración total del curso:** 160 horas.

### Requisitos:

Graduado escolar o equivalente.

Nivel profesional o técnico: Se requiere experiencia profesional como Secretario/a o Telefonista/Recepcionista de Oficina, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.

**Lugar de inscripción:** En los Centros de Servicios Sociales y a través del Trabajador/a Social municipal.

**Plazo de inscripción:** Abierto.

### Lugar de impartición del curso:

En la zona de los municipios integrantes de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Norte.

**Fecha de comienzo prevista del curso:** En función del cierre del grupo.

**Horario:** Sin determinar.

**Nº máximo de alumnos:** 20.

## Contenido del curso:

### A) Prácticas

En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:

Recibir y acoger al cliente

Identificar su necesidad o interés de contacto

Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:

Atender telefónicamente la llamada

Identificar su necesidad o interés de contacto

Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente.

Dados diferentes fax recepcionados en inglés:

Leerlo

Identificar remitente y destinatario

Traducir/identificar su mensaje

Canalizarlo internamente de la forma adecuada.

Dados distintos documentos en inglés -folletos, catálogos, u otros-:

Leerlos

Identificar sus características básicas

Traducirlos y resumir su mensaje

En un supuesto de llamada telefónica recibida:

Identificar el mensaje recibido

Anotarlo para su posterior transmisión interna

En un supuesto de contacto directo:

Identificar la consulta planteada

Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)

Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa

Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos

En un supuesto de contacto telefónico:

Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)

Informar del horario laboral de la actividad

A partir de unos mensajes e informaciones dadas:

Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en inglés

## **B) Contenidos teóricos**

- Morfología
- Artículos definidos e indefinidos
- Nombre: género y número; genitivo sajón
- Adjetivos:
  - Calificativos, demostrativos, posesivos, indefinidos numerales.
- Pronombres:
  - Personales, demostrativos, posesivos, interrogativos, relativos, reflexivos.
- Verbos:
  - perfect tenses and tiempos y modos
  - verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
  - formas impersonales: there is, there are
  - verbos regulares e irregulares: tiempos y formas contrastados
  - present simple and present progressive forms
  - past simple and past progressive forms
  - present contrasted form, usos de since, for, just, already y yet
  - past perfect forms y contrastadas

be going to... y future simple contrastados  
shall i/we + verb? (suggestions; conditional form as well)  
do you want me/us to + verb (sugerir, ofrecerse)  
will you, would you expresando cortesía  
should, ought to para expresar obligación, persuadir, convencer

Adverbios. Preposiciones. Conjunciones

Sintaxis

Frases adverbiales y preposicionales. Verbos seguidos de infinitivo. Verbos seguidos de gerundio. Voz pasiva. Estilo indirecto

Oraciones:

Condicionales, infinitivo, relativo, causales, finales, concesivas y consecutivas.

Fonética

Énfasis en la comprensión oral  
Pronunciación clara y correcta

Expresiones y Léxico de Atención al Público

Expresiones de cortesía y agradecimiento  
Informar, proponer  
Frases de bienvenida y despedida  
Frases de duda y disculpa  
Phrasal verbs  
Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.

Giros comerciales:

Ofertas-pedido. Condiciones de venta. Plazos, pago. Reclamaciones. Embalaje, transporte. Informaciones del producto.

Expresiones idiomáticas en general

### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.

Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.

Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.

Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.

Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.

Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.

#### **Criterios de selección de solicitudes:**

Preferentemente personas desempleadas inscritas en su red de Oficinas de Empleo.

Tendrán prioridad los aspirantes que estén empadronados en uno de los municipios englobados en el área de influencia de la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Sierra Norte.

Una vez aplicados los criterios anteriores, tendrán prioridad los aspirantes que pertenezcan a los siguientes colectivos: Mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, afectados y víctimas de terrorismo y de la violencia de género, desempleado de larga duración, mayores de 45 años, personas con riesgo de exclusión social, inmigrantes, trabajadores de baja cualificación y trabajadores afectados por expedientes de regulación de empleo (ERE) aprobados por la Autoridad Laboral competente.

Por último personas empleadas que trabajen o residan en la Comunidad de Madrid. Se dará prioridad a los que pertenezcan a los siguientes colectivos: Mujeres, Trabajadores de pequeñas y medianas empresas, personas con discapacidad, afectados y víctimas de terrorismo y de la violencia de género, mayores de 45 años, trabajadores con baja cualificación e inmigrantes.

No podrán participar los trabajadores de las Administraciones Públicas.

### **Causas de exclusión del curso:**

Más de tres faltas de asistencia no justificadas, no seguir con aprovechamiento la acción formativa, dificultar el normal desarrollo de la acción normativa, la falta de respeto con los profesores o compañeros, la utilización inadecuada de las instalaciones y equipamientos, otras causas.