

ATENCION TELEFONICA EN INGLES



	ONLINE		
	Duración: 25 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 25 H
	Familia: IDIOMAS Área: NO PRL		
	Dirigido a: - Personas empleadas, desempleadas o autónomas, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presenta o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	Objetivos: INICIACIÓN EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS DESDE SUS ASPECTOS MÁS BÁSICOS. - MEJORA DE LA DESTREZA LINGÜÍSTICA Y CONVERSACIONAL EN INGLÉS EN SITUACIONES ESPECÍFICAS POR TELÉFONO. - DIFERENCIACIÓN DE LOS ASPECTOS COLOQUIALES Y FORMALES DE LAS CONVERSACIONES Y EXPRESIONES TELEFÓNICAS (DESDE UN PARTICULAR O DESDE UNA EMPRESA). - ATENCIÓN AL VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS.		
	Metodología: Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	Contenidos: UNIDAD 1. 1.1. DAR Y ANOTAR NÚMEROS DE TELÉFONO EN INGLÉS 1.2. EL ABECEDARIO. IMPORTANCIA DE SABER DELETREAR EN INGLÉS 1.3. CONTESTAR AL TELÉFONO 1.4. LISTENING 1.5. EXPRESIONES ÚTILES 1 UNIDAD 2. 2.1. VOCABULARIO (EL TELÉFONO)		

2.2. COMENZAR UNA LLAMADA
2.2.1. IDENTIFICARSE E IDENTIFICAR POR TELÉFONO
2.2.2. PEDIR HABLAR CON ALGUIEN
2.3. COMPROBAR QUIÉN LLAMA Y ESPECIFICAR INFORMACIÓN
2.4. LISTENING
2.5. EXPRESIONES ÚTILES 2
UNIDAD 3.
3.1. VOCABULARIO (EXPRESIONES)
3.2. FINALIZAR UNA LLAMADA
3.3. CONTACTAR CON ALGUIEN POR TELÉFONO
3.4. LISTENING 3.5. EXPRESIONES ÚTILES 3
UNIDAD 4.
4.1. DAR Y RECOGER MENSAJES TELEFÓNICOS
4.2. ASPECTOS TELEFÓNICOS (OFERTAS Y PETICIONES, CITAS Y PLANES)
4.2.1. OFRECIMIENTOS Y PETICIONES (OFFERS AND REQUESTS)
4.2.2. CITAS Y PLANES
4.3. ABREVIATURAS UTILIZADAS
4.4. LISTENING
4.5. EXPRESIONES ÚTILES 4