



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso Práctico de Francés para Recepcionistas de Hotel

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito del mundo de la hostelería, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para dar un buen servicio en la recepción de un hotel en el idioma Francés.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. FRANCÉS BÁSICO A1

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESENTACIONES

1. Comprensión oral
2. - El alfabeto
3. - Los pronombres sujeto
4. Comprensión escrita
5. - Presentarse
6. - Los artículos definidos

7. - Los artículos indefinidos
8. Gramática
9. - Los verbos être y avoir
10. - Los pronombres tónicos
11. Vocabulario
12. - Los números
13. - Los colores
14. - Las nacionalidades
15. Expresión escrita
16. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ¿QUIÉN ES QUIÉN?

1. Comprensión oral
2. - Las vocales
3. - Letras que no se pronuncian
4. Comprensión escrita
5. - Descripciones
6. - Formación del femenino
7. - Formación del plural
8. Gramática
9. - El presente de los verbos acabados en -er
10. - La negación
11. Vocabulario
12. - Partes del cuerpo
13. - Aspecto físico
14. - Gustos y aficiones
15. Expresión escrita
16. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RUTINA DIARIA

1. Comprensión oral

2. - Un día cualquiera
3. - Vocales nasales y semivocales
4. Comprensión escrita
5. - Hábitos
6. - Verbos reflexivos
7. - Adverbios de frecuencia
8. Gramática
9. - El presente de los verbos acabados en -ir
10. - Preposiciones
11. - Artículos partitivos
12. Vocabulario
13. - La hora
14. - Los días de la semana
15. - Los meses del año
16. Expresión escrita
17. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MI FAMILIA

1. Comprensión oral
2. - Buscando vivienda
3. - Frases interrogativas
4. Comprensión escrita
5. - La familia Dupont
6. - Pronombres posesivos
7. Gramática
8. - Presente de los verbos irregulares
9. - Verbos modales
10. Vocabulario
11. - La familia
12. - La casa
13. Expresión escrita
14. Expresión oral

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CIUDAD

1. Comprensión oral
2. - El itinerario
3. - El apóstrofo
4. - La liaison
5. Comprensión escrita
6. - Direcciones
7. - Adverbios de lugar
8. Gramática
9. - Imperativo
10. - Pronombres interrogativos
11. Vocabulario
12. - Lugares
13. - Transporte
14. Expresión escrita
15. Expresión oral

MÓDULO 2. FRANCÉS PARA RECEPCIONISTAS DE HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DEL FRANCÉS EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico
2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales
3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal
4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores
5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes
6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole
7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente
8. Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA, EN FRANCÉS, EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

1. Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes
2. Telefónica
3. Presencial
4. Telemática
5. Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales

6. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización
7. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
8. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
9. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación
10. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada
11. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN FRANCÉS DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico
2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
3. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial
4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
5. Traducción de textos sencillos
6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes
7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido
8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es