

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Inglés Atención al Público (Nivel Oficial Marco Común Europeo A1)

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

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

OBJETIVOS

En cualquier tipo de empresa o negocio hay un porcentaje de clientes reales o potenciales de habla inglesa. Tanto turistas como empresas extranjeras pueden requerir información de nuestro negocio en cualquier momento. Por ello, es importante adquirir conocimientos necesarios para comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. INGLÉS BÁSICO NIVEL A1

1. UNIT 1. NICE TO MEET YOU
2. Listening
3. - Los pronombres personales de sujeto
4. - El verbo to be
5. Reading
6. - Los demostrativos: this, that, these, those
7. - Los posesivos
8. - Uso de la mayúscula

9. Speaking: Conociendo la fonética inglesa
10. - El alfabeto
11. - Presentarse
12. Vocabulario
13. - Saludos
14. - Datos personales
15. - Países
16. - Nacionalidades
17. - Profesiones
18. - Números
19. - Colores
20. UNIT 2: EVERYDAY LIFE
21. Listening
22. - La fecha
23. - La hora
24. Reading
25. - Presente simple
26. - Adverbios de frecuencia
27. Speaking: The letters and the sounds
28. Vocabulario
29. - Verbos comunes
30. - Días de la semana
31. - Meses
32. UNIT 3. HAPPY FAMILY
33. Listening
34. - A, an, the or no article
35. - Plural
36. Reading
37. - El verbo to have
38. - Genitivo sajón
39. Speaking: Word stress and intonation
40. Vocabulario
41. - Familia
42. - Físico

- 43. UNIT 4. ALL ABOUT THE FOOD
- 44. Listening
- 45. - Sustantivos contables y no contables
- 46. - There is, there are
- 47. Reading
- 48. - A, an, some, any
- 49. - Expresar gusto: like, dislike
- 50. - La expresión: Would you like...? y I'd like. .
- 51. Speaking: Sonidos vocálicos
- 52. Vocabulario
- 53. - Supermercado
- 54. - Comidas del día
- 55. - Adjetivos referentes a la comida
- 56. - Verbos referidos a la comida
- 57. - Envases
- 58. UNIT 5. ARE YOU LOST?
- 59. Listening
- 60. - El verbo can
- 61. - Dar direcciones
- 62. Reading
- 63. - Preposiciones de lugar
- 64. - Here, there
- 65. - Let's
- 66. Speaking: Vocales largas y cortas
- 67. Vocabulario
- 68. - Direcciones
- 69. - La ciudad
- 70. - Medios de transporte
- 71. - Verbos referidos a las direcciones
- 72. UNIT 6. FREE TIME ACTIVITIES
- 73. Listening
- 74. - Pronombres personales de objeto
- 75. - Pasado simple
- 76. Reading

- 77. - Interrogativos
- 78. - Question tags
- 79. Speaking: Diptongos
- 80. Vocabulario
- 81. - Tiempo
- 82. - Verbos relacionados con el tiempo atmosférico
- 83. - Verbos irregulares

MÓDULO 2. INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

- 1. Terminología específica en la atención al cliente
- 2. Expresiones habituales en la atención al cliente/consumidor
- 3. Estilos formal e informal en la comunicación comercial en inglés
- 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
- 5. Ejemplos prácticos de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

- 1. Presentación de productos o servicios
- 2. Detección de necesidades de los clientes
- 3. Expresión y comparación de condiciones de venta
- 4. Tratamiento de objeciones del cliente
- 5. Ejemplos prácticos de situaciones comerciales habituales con clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS

- 1. Speaking on the phone / hablar por teléfono
- 2. Some useful sentences when talking on the phone (frases útiles para hablar por teléfono)
- 3. How to receive a telephone call / coger el teléfono

4. Información sobre aspectos generales
5. Expresiones para argumentar las ventas
6. Interferencias en la llamada
7. Voice mail



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