Inglés para comerciantes y atención al cliente

Inglés para comerciantes y atención al cliente

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

Ingles para comerciantes representa una opción pedagógica para aquellos comerciantes que encuentran dificultad de comunicación con sus clientes en el uso del idioma inglés. No se pretende conseguir el dominio del idioma sino solo y exclusivamente tener los recursos idiomáticos suficientes para entenderse con los clientes de forma básica pero efectiva. El presente curso mediante un sistema multimedia intuitivo interactúa con el alumno en múltiples ejercicios donde se pretende relacionar las frases más habituales que aparecen en la actividad profesional en cuestión con su fonética. Escuchar repetidamente esas frases y vocabulario específico es la clave para conseguir el objetivo propuesto: hablar y entender ingles en el propio puesto de trabajo. A la finalización de este programa formativo habrá aprendido más de 1.000 frases y palabras seleccionadas y relacionadas con el entorno profesional. “El cliente, lo más importante”. Sin duda, un buen slogan que, de una forma u otra, muchas empresas lo expresan en sus mensajes publicitarios. Pero “del dicho al hecho…” ¿Se está preparado técnicamente para realmente dar el mejor servicio a nuestros clientes? La respuesta está en este curso que le prepara para dotarle de mayor fluidez en las relaciones interpersonales, conocer mejor a cada tipo de clientes, corregir los fallos, atender las reclamaciones…Un buen servicio a los clientes es hoy en día una ventaja competitiva que diferencia en el mercado. Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de un oficio. Se exponen conocimientos generales de la materia, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos en el mundo laboral.

Metodología:

© icaformación2024

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

LA DIRECCIÓN DE ICAFORMACION
EXPIDE LA SIGUIENTE CERTIFICACIÓN
D. NÉSTOR LÓPEZ MARTÍNEZ
Con D.N.I 0000000 ha superado los estudios correspondientes a
EXPERTO EN OFIMÁTICA
De 300 horas de duración perteneciente al plan de formación de ICAFORMACION
con una calificación de SOBRESALIENTE y para que conste firmo el presente en ...
El Coordinador de Formación
La Dirección del Centro
El interesado

© icaformación2024

Programa del curso:

Atención al cliente

1 Qué significa Servicio al Cliente

1.1 Las motivaciones empresariales
1.2 La empresa orientada hacia el cliente
1.3 Coste de un mal servicio al cliente
1.4 Significados de Servicio al Cliente
1.5 Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

2 Tipos de clientes

2.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
2.2 El cliente interno
2.3 Organizaciones sin clientes
2.4 Cuestionario: Tipos de clientes

3 Tipos de servicios

3.1 Definición de servicio
3.2 El servicio al cliente
3.3 Las actividades del servicio al cliente
3.4 El servicio al cliente y la calidad
3.5 El cliente y el consumidor
3.6 Empresas que dan servicio al cliente
3.7 Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente
3.8 Cuestionario: Tipos de servicios

4 Fases del servicio al cliente

4.1 Fases
4.2 Investigación de mercado
4.3 La situación de pre-pedido
4.4 La compra y el pedido
4.5 El período de tiempo entre el pedido y la entrega
4.6 Embalaje y presentación
4.7 Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
4.8 Realización de cobros
4.9 Servicio o apoyo posventa
4.10 Tratamiento de las reclamaciones
4.11 Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
4.12 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

5 Fallos en la atención al cliente

5.1 Atención directa
5.2 Actitudes sociales
5.3 El argumento sexista
5.4 Otros factores
5.5 Fallos de la Dirección

© icaformación2024

5.6 Falta de formación
5.7 Ausencia de una estructura de personal
5.8 Problemas en las relaciones empresariales
5.9 Estructura empresarial - monopolios
5.10 Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
5.11 Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

6 Cara a cara. Servir con una sonrisa

6.1 Introducción. Problemas de la atención directa
6.2 El respeto como norma
6.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
6.4 Cuándo y cómo empezar
6.5 Cómo actuar
6.6 Ofrecer información y ayuda
6.7 Ideas para reflexionar - La atención directa
6.8 Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

7 Cara a cara. El cliente difícil

7.1 Introducción. Diversidad de clientes
7.2 Tenemos los clientes que nos merecemos
7.3 El cliente aparentemente difícil
7.4 El rechazo visceral
7.5 El cliente verdaderamente difícil
7.6 Problemas de carácter permanente
7.7 La relación imposible
7.8 Ideas para reflexionar - El cliente difícil
7.9 Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

8 La carta

8.1 Los efectos de la tecnología
8.2 Algunas pautas
8.3 Cómo contestar
8.4 Cuidar las formas
8.5 Cuidar el lenguaje
8.6 Rigurosidad
8.7 Finalizar la carta. Firma y envío
8.8 Ideas para reflexionar - La carta
8.9 Cuestionario: La carta
8.10 Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente

Inglés nivel básico (I)

1 Verbo to be, verbo ther is and there are, adjetivos posesivos y pronombres interrogativos

1.1 Listado de fórmulas de saludo y de presentación
1.2 Formar sustantivos para hablar de profesiones
1.3 Hablar de profesiones
1.4 Formar adjetivos de nacionalidad
1.5 Adjetivos de nacionalidad
1.6 Verbo - to be - (ser - estar)
1.7 Make true sentences
1.8 Tick the correct sentences
1.9 El artículo indeterminado (a - an)
1.10 Put - a or an
1.11 Watch the video and read the script
1.12 Grammar Help Box
1.13 Listening - John is at the airport

© icaformación2024

1.14 Los adjetivos posesivos
1.15 There is - There are
1.16 Watch Script Clip 1 and write about Lidia and John
1.17 Numbers
1.18 Write the following numbers
1.19 Choose the rigth option
1.20 Verb - to be - Complete the conversation
1.21 Write sentences using the following words
1.22 Write about the people
1.23 Questions with questions words
1.24 The following sentences are wrong
1.25 Write the long forms
1.26 Put - my and your - into the gaps
1.27 Put - his or her - into the gaps
1.28 Countries and nationalities
1.29 Write - A or An - and the noun
1.30 Complete the sentences
1.31 Questions about yourself
1.32 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 1

2 Interrogación y negación verbo to be, verbo to have got, genitivo sajón, formas interrogativas y plural de los sustantivos

2.1 Abreviaturas relacionadas con direcciones
2.2 Abreviaturas relacionadas con direcciones
2.3 El plural de los sustantivos
2.4 Ejercicio - El plural de los sustantivos
2.5 Listening - Plural nouns
2.6 Verbo - have got - tener
2.7 Grammar practice - Verb - to have got
2.8 Los adjetivos calificativos
2.9 Ejercicio - Los adjetivos calificativos
2.10 El genitivo sajón
2.11 Ejercicio. El genitivo sajón
2.12 Listening
2.13 Grammar practice. Write sentences
2.14 Vocabulario
2.15 Asking for Personal Information
2.16 Reading practice
2.17 Writing practice
2.18 Listening and speaking
2.19 Listening - Phone numbers
2.20 Match the words and numbers
2.21 Grammar practice. Correct sentences
2.22 Answer the questions
2.23 Self Evaluation Exercises. Language in use
2.24 Grammar practice. Complete the sentences
2.25 Making questions. Listening
2.26 Grammar practice. Write suitable questions
2.27 Short answers
2.28 Short forms
2.29 Long forms
2.30 Possessive. A family tree
2.31 Possessive - s or is
2.32 Writing. At the coffee shop
2.33 Write a short composition about your family
2.34 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 2

© icaformación2024

3 Present simple, pronombres personales y adjetivos posesivos

3.1 Maneras de pedir la hora
3.2 Maneras de dar la hora
3.3 Otras expresiones relacionadas con la hora
3.4 What time is it. Look the examples
3.5 El Present Simple
3.6 Normas de ortografía
3.7 Choose the right option
3.8 Grammar revision. Some sentences are wrong
3.9 Vocabulario
3.10 Jobs
3.11 Vocabulary practice. Finish the definitions of jobs with the appropriate word
3.12 Different things for different people
3.13 Reading and listening
3.14 Grammar Questions
3.15 Grammar practice. Complete the sentences
3.16 Grammar practice. Write sentences
3.17 Writing practice
3.18 Questions and Negatives
3.19 Read, listen and complete the questions and answers
3.20 Grammar practice. Write questions
3.21 Los pronombres personales
3.22 Grammar Help Box. Pronouns
3.23 Complete the sentences with a pronoun or possessive adjective
3.24 Self Evaluation Exercises. Present simple
3.25 Complete the sentences with a verb
3.26 Question words. Write the questions for the answers
3.27 Does or is. Complete the dialogues
3.28 Write short answers
3.29 Present Simple Negatives
3.30 Correct the sentences
3.31 Daily Routines
3.32 Read the text and substitute
3.33 Write a short composition
3.34 Read and complete the sentences
3.35 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 3

4 Conjugación Present simple, verbos love, like, hate y artículos indefinidos y definidos y su omisión

4.1 Pardon, Sorry and Excuse me
4.2 Uso del Present Simple
4.3 Verbos like - love - hate
4.4 Las expresiones de tiempo
4.5 Verbos y expresiones para hablar de lo que le gusta
4.6 Watch the video and read the script
4.7 True or False
4.8 Correct the previous false sentences
4.9 Listening. Complete the following conversations
4.10 Day life. Reading and listening
4.11 Fill in the gaps with the correct form of the appropriate verb
4.12 Listening. Listen and practice
4.13 Writing. Now you ask Charles some questions
4.14 Gammar Help Box. Present Simple summary
4.15 Language in use. Sports and leisure activities
4.16 Uso del verbo - play - para hablar de deportes
4.17 Correct these sentences by making them negative or affirmative

© icaformación2024

4.18 Vocabulary practice. Leisure Activities and Sports
4.19 Write (Play or Go) before the following sports or activities
4.20 El artículo indefinido (a - an)
4.21 El artículo definido the
4.22 Listening. Yanópoulous family
4.23 Listening and speaking practice
4.24 Complete the sentences
4.25 Write a question for each of the following answers
4.26 Write questions and answers
4.27 Write sentences about what they like
4.28 Write sentences
4.29 Complete this conversation and then listen and check
4.30 Listening. Answer the questions below in the short form
4.31 Complete with a suitable form of the verb (be or do)
4.32 Rewrite sentences using the correct article
4.33 Vocabulary. Find the words that match the definitions below
4.34 Find a suitable verb for each of the definitions
4.35 There is one mistake in each sentence
4.36 Answer these questions about yourself
4.37 Make sentences as in the example
4.38 Write a few more similar sentences about yourself
4.39 Study Box. Adverbs of Frequency
4.40 Study the above and answer these questions about yourself
4.41 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 4

5 Afirmación, negación e interrogación there is y there are, some, any, preposiciones de lugar y adjetivos demostrativos

5.1 Palabras homófonas
5.2 Establecimientos públicos y las tiendas
5.3 Grammar Help Box
5.4 Some - Any
5.5 Traducir frases Some - Any
5.6 Grammar practice
5.7 Preposiciones de lugar
5.8 Look up these words in a dictionary
5.9 Complete the description of the room
5.10 Los adjetivos demostrativos
5.11 Traducir frases. Los adjetivos demostrativos
5.12 Read
5.13 Reading comprehension check
5.14 Listening. Complete the conversation
5.15 Draw a map of the area where you live and then describe it
5.16 Watch the video then read the dialogue
5.17 Answer the questions
5.18 Write what you usually have for breakfast
5.19 Vocabulary practice
5.20 Fill in the blanks with there is - there are
5.21 Put a, some or any into the gaps
5.22 Give the names of the buildings
5.23 Write a description for the following buildings
5.24 Write the questions for the answers below
5.25 Say which are right and which are wrong
5.26 Look at the picture and write sentences
5.27 Read the following paragraph and answer the questions below
5.28 Answer the following questions using full sentences
5.29 Describe one of the following

© icaformación2024

5.30 Fill in the blanks
5.31 Put the sentences below in the right order
5.32 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 5

6 Presente y pasado del verbo can y pasado del verbo to be

6.1 Vocabulario imprescindible en un aeropuerto internacional
6.2 Traducir el vocabulario más usual del aeropuerto
6.3 El verbo Can
6.4 Traducir las siguientes frases
6.5 Could
6.6 Traducir las siguientes frases
6.7 El pasado del verbo (to be)
6.8 Watch the video then read the script
6.9 Write about classmates
6.10 Reading and writing. Advertisements published
6.11 Reading
6.12 Reading comprehension. Write full sentences
6.13 Fill in the blanks
6.14 Reading. Lidia is at the airport
6.15 True or false sentences
6.16 Grammar Help Box. Preposition of time
6.17 Match the phrases in column A with the column B
6.18 Complete the sentences with the correct preposition of time
6.19 Listening. Put the words in the dialogue in the right order
6.20 Look at the plan of the airport terminal and write answers to the following questions
6.21 Vocabulary practice. Which sport is it
6.22 Complete the paragraph below with a suitable word in its correct form
6.23 Write out the questions for the following answers
6.24 What can or can't the following animals do
6.25 There is a mistake in the sentences. Correct them
6.26 Complete the sentences with the present or past tense of the verb can or be
6.27 Write the right preposition with the following expressions of time
6.28 Complete the statements
6.29 Write down the pairs of words that match from the list
6.30 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 6

7 Past simple, verbos regulares y los irregulares, preposiciones y expresiones de tiempo

7.1 Celebraciones
7.2 Celebraciones populares
7.3 Celebraciones y fechas
7.4 Tipos de habitación en un hotel
7.5 The Past Simple Tense. Regular and Irregular Verbs
7.6 A Business Trip
7.7 Say whether the following statements are True or False
7.8 Answer the questions
7.9 Find words in the script which mean the following
7.10 Use the Past Simple form of the verbs in the box
7.11 Write the questions to the following answers
7.12 Substitute the underlined verbs
7.13 List of irregular verbs
7.14 Grammar Help Box. Irregular verbs
7.15 Change the sentences into the past simple negative form
7.16 Put a tick against the right sentences and correct the wrong ones
7.17 Reading. Insert the necessary words to complete the text
7.18 Match the column A with the column B
7.19 Finish the sentences with a suitable time expression

© icaformación2024

7.20 Holiday Vocabulary
7.21 Read the text below and fill
7.22 Make a list of verbs in the past tense and give their infinitive form
7.23 Give the opposites of the following words
7.24 Give the past simple form of the following verbs
7.25 Write five sentences in the past simple about yourself
7.26 Answer the following questions about yourself
7.27 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 7

8 Extensión past simple, preposiciones y expresiones de tiempo y respuestas cortas afirmativas

8.1 Celebraciones y ceremonias personales
8.2 Fórmulas de cortesía usadas en situaciones determinadas
8.3 Los números ordinales
8.4 Vocabulary Help Box. Ordinal numbers
8.5 Write the dates in two different ways
8.6 Time expressions - in, on, at
8.7 Make questions using the words given and write the answers
8.8 Ago
8.9 Rewrite the following sentences with Ago
8.10 Fill in the blanks with the correct preposition or expression of time
8.11 The Telephone Conversation
8.12 Find expressions in the dialogue with the following meanings
8.13 The following sentences are false. Correct them
8.14 Make a list of ten irregular verbs
8.15 Complete the text with the past simple of the verbs given below
8.16 Love at First Sight. What is the Past Simple of these verbs
8.17 Listening
8.18 Complete the sentences
8.19 Write questions and answers about the story
8.20 Grammar Help Box. Make vs. Do
8.21 Match phrases
8.22 Read the text and choose the correct option
8.23 Look at the pictures and write a paragraph explaining what happened
8.24 Answer the questions
8.25 The Interview
8.26 Write the correct word next to these ordinals
8.27 Write the opposite of these words
8.28 Fill in the blanks with a correct preposition
8.29 Answer the questions about yourself
8.30 Answer these questions
8.31 Write about one of your friends
8.32 Number these time expressions in chronological order
8.33 Write some sentences about yourself
8.34 Translate the following sentences
8.35 Look at the pictures and write a paragraph explaining what happened
8.36 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 8

9 Verbo like, la forma would like, conceptos contable e incontable, usos de could y would, some y any

9.1 Tiendas típicas en Gran Bretaña
9.2 Las fórmulas de cortesía
9.3 El verbo like y la forma would like
9.4 Grammar Help Box. Would like
9.5 Some y Any
9.6 Grammar Help Box. Countable and uncountable nouns
9.7 Grammar Help Box. How many - How much
9.8 Grammar Help Box. Some - Any

© icaformación2024

9.9 Language in use
9.10 Countable or uncountable nouns
9.11 Exercise. Fill in the blanks
9.12 Dictionary. Note pad
9.13 Write sentences as in the example
9.14 Section A. The Party
9.15 Martin goes to the greengrocer
9.16 Section B. Ordering a meal
9.17 Change (not any to no, or no to not any)
9.18 Look at the conversations and try to fill in the gaps
9.19 Complete and study the following expressions
9.20 Watch the video and complete the dialogue
9.21 Dictionary. Find out the names of the things on the table
9.22 Choose the correct sentence
9.23 Writing and listening. Write questions for the following answers
9.24 Correct the following sentences
9.25 Translate the sentences into your own language
9.26 Cuestionario: Objetivos didácticos_Unit 9
9.27 Cuestionario: Cuestionario final

Inglés para comerciantes

1 Presentación y funcionamiento del curso
1.1 Introducción
1.2 Vocabulario
1.3 Gramática
1.4 Prácticas

2 Continuación
2.1 Vocabulario
2.2 Gramática
2.3 Prácticas

3 Formular preguntas
3.1 Vocabulario
3.2 Gramática
3.3 Prácticas

4 Formación de una frase completa
4.1 Vocabulario
4.2 Gramática
4.3 Prácticas

5 En la ciudad
5.1 Vocabulario
5.2 Gramática
5.3 Prácticas

6 Describir brevemente
6.1 Vocabulario
6.2 Gramática
6.3 Prácticas

7 Direcciones en la ciudad
7.1 Vocabulario
7.2 Gramática

© icaformación2024

7.3 Prácticas

8 Transporte público
8.1 Vocabulario
8.2 Gramática
8.3 Prácticas

9 Establecimientos comerciales
9.1 Vocabulario
9.2 Gramática
9.3 Prácticas

10 Aeropuerto
10.1 Gramática
10.2 Prácticas

11 Alojamiento
11.1 Vocabulario
11.2 Gramática
11.3 Prácticas

12 En la tienda
12.1 Vocabulario
12.2 Gramática
12.3 Prácticas

13 Eligiendo ropa
13.1 Vestuario
13.2 Vocabulario
13.3 Gramática
13.4 Prácticas

14 Eligiendo zapatos
14.1 Vocabulario
14.2 Gramática

15 Farmacía
15.1 Droguería
15.2 Estanco
15.3 Fotografía
15.4 Vocabulario
15.5 Gramática
15.6 Prácticas

16 Peluquería
16.1 Vocabulario
16.2 Gramática

17 Corrida de toros
17.1 Vocabulario
17.2 Prácticas

18 Espectáculos
18.1 Vocabulario
18.2 Gramática

© icaformación2024

18.3 Prácticas

19 Comidas y bebidas

19.1 Vocabulario
19.2 Gramática
19.3 Prácticas

20 Reclamaciones

20.1 Vocabulario
20.2 Gramática
20.3 Prácticas

21 Apéndice

21.1 Cuestionario: Cuestionario final Inglés para comerciantes

© icaformación2024