

ACCIÓN FORMATIVA	
ALEMÁN ATENCIÓN AL PÚBLICO	
HORAS	40
FECHAS	21/04/2025 - 30/04/2025
HORARIO	16:00 – 21:00
OBJETIVOS	
<p>Objetivo General</p> <p>Desarrollar en los participantes las competencias necesarias en alemán para ofrecer una atención al público eficaz y profesional, abordando situaciones comunes en sectores como tiendas, restaurantes, hoteles y servicios de atención al cliente, con un enfoque en la comunicación verbal y la comprensión de las necesidades del cliente.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la capacidad de comprensión auditiva y expresión oral en situaciones de atención al público en alemán. • Desarrollar habilidades para gestionar consultas, quejas y solicitudes de clientes en alemán. • Adquirir vocabulario específico y expresiones clave para distintos sectores de atención al cliente. • Incorporar fórmulas de cortesía y estrategias comunicativas para mejorar la calidad del servicio en alemán. 	
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al alemán para la atención al público (4 horas) <ol style="list-style-type: none"> 1.1. La importancia del idioma alemán en el servicio al cliente. 1.2. Normas culturales básicas para la interacción con clientes alemanes. 1.3. Expresiones básicas para saludos, presentaciones y despedidas. 2. Comprensión auditiva y expresión oral en atención al cliente (10 horas) <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Preguntas y respuestas comunes en situaciones cotidianas. 2.2. Expresiones útiles para el trato diario: saludos, agradecimientos, y despedidas. 2.3. Role-plays para practicar diálogos típicos en la atención al público. 3. Gestión de consultas y solicitudes en alemán (8 horas) <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Cómo solicitar y proporcionar información sobre productos, servicios, precios y horarios. 3.2. Estrategias para resolver dudas y solicitudes de los clientes. 3.3. Importancia de la comunicación no verbal y la escucha activa en alemán. 4. Atención de quejas y manejo de situaciones difíciles (8 horas) <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Vocabulario y expresiones para gestionar quejas y reclamaciones de manera educada y eficaz. 4.2. Cómo disculparse y ofrecer soluciones en alemán. 4.3. Role-plays y simulaciones de situaciones difíciles con clientes. 5. Vocabulario específico para sectores laborales (6 horas) <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Términos clave y frases útiles en el comercio minorista. 5.2. Vocabulario especializado para hostelería y restauración. 5.3. Expresiones comunes para atención al cliente en general. 6. Fórmulas de cortesía y estrategias para una atención eficaz (4 horas) <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Expresiones de cortesía en alemán y su uso adecuado según el contexto. 6.2. Técnicas de interacción verbal para una atención al cliente fluida y positiva. 6.3. La importancia del tono y la actitud en la comunicación en alemán. 	