

ACCIÓN FORMATIVA	
INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO	
HORAS	40
FECHAS	27/01/2025 - 06/02/2025
HORARIO	16:00 – 21:00
OBJETIVOS	
<p>Objetivo General Desarrollar en los participantes las competencias lingüísticas necesarias en inglés para ofrecer una atención al público eficaz y profesional, enfocándose en situaciones comunes en entornos laborales como tiendas, restaurantes, hoteles y servicios de atención al 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. • Desarrollar habilidades para gestionar consultas, quejas y solicitudes de clientes en inglés. • Fomentar el uso del vocabulario y expresiones específicas para cada tipo de negocio o entorno laboral. • Incorporar fórmulas de cortesía y estrategias comunicativas para mejorar la calidad de la atención en inglés. 	
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al inglés para la atención al público (4 horas) <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Importancia del inglés en el entorno laboral. 1.2. Diferencias culturales en la atención al cliente. 1.3. Frases y expresiones básicas para saludar, presentar y despedirse. 2. Comprensión auditiva y expresión oral en atención al cliente (10 horas) <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Comprender y responder a preguntas frecuentes. 2.2. Expresiones útiles para la interacción diaria: saludos, agradecimientos, despedidas. 2.3. Ejercicios de simulación de diálogos reales (role-play). 3. Gestión de consultas y solicitudes en inglés (8 horas) <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Preguntar y proporcionar información sobre productos, servicios, precios y horarios. 3.2. Resolver dudas y ofrecer soluciones ante solicitudes especiales. 3.3. Estrategias de comunicación no verbal y escucha activa. 4. Atención de quejas y manejo de situaciones difíciles (8 horas) <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Expresiones y técnicas para tratar quejas de manera educada y profesional. 4.2. Gestión de conflictos: cómo disculparse y ofrecer soluciones en inglés. 4.3. Ejercicios de role-play sobre situaciones conflictivas comunes. 5. Vocabulario específico por sectores (6 horas) <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Vocabulario y expresiones para el comercio minorista. 5.2. Términos relacionados con la hostelería y restauración. 5.3. Expresiones para el servicio de 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 y su uso en distintos contextos. 6.2. Técnicas de interacción para mejorar la experiencia del cliente. 6.3. La importancia del tono y la actitud en la comunicación en inglés. 	