

PROGRAMA DEL CURS

FS2024-0680

ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA ESTRANGERA, ANGLÈS

ADREÇAT A

Formació adreçada prioritàriament a treballadors assalariats, el personal al servei de les administracions públiques, treballadors en situació d'ERTE, fixos discontinus, treballadors autònoms, persones en situació de desocupació inscrites en el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

DURADA

30 hores

Dimarts i dijous de 18h a 20h

LLOC DE LA FORMACIÓ

Aula virtual del 04/02 a 02/04

OBJECTIUS

Objectiu general:

- Formular frases bàsiques en llengua anglesa per a una comunicació eficaç amb la clientela en un comerç

Objectius específics:

- Desenvolupament d'habilitats de comunicació per a l'atenció a la clientela.
 - Desenvolupament d'habilitats de relació interpersonal per a la confiança amb la clientela.
 - Predisposició per millorar la competència lingüística en llengua anglesa.
- Actitud de seguretat davant de la comunicació amb el client en llengua anglesa.

METODOLOGIA

Per a dur a terme la formació s'utilitzarà una metodologia dinàmica i participativa, que fomenti la interacció entre l'alumnat i el professorat.

CONDICIONS GENERALS

Aquesta formació està **100% subvencionada** pel Consorci de formació contínua de la Generalitat de Catalunya i està adreçada prioritàriament a persones en actiu.

Per poder inscriure's correctament a la formació i superar-la caldrà el següent:

- Retornar al centre de formació el document d'inscripció (**Annex 1**) correctament emplenat i signat, abans de l'inici de la formació, així com la còpia del **DNI o NIE** i la documentació acreditativa de la seva **situació laboral** (nòmina, rebut d'autònom o DONO).
- Assistir a les sessions respectant els horaris i signar diàriament el control d'assistència.
- Complir amb les normes de conducta del centre de formació.
- Assistir com a mínim al **75% de les hores** del curs per tal de poder ser avaluat.
- Col·laborar en les possibles actuacions de seguiment i control que realitza el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya, bé sigui durant la formació o un cop finalitzada.
- Denunciar situacions de discriminació (<https://conforcat.gencat.cat/ca/consorci/lgtbi/>)
- Emplenar el **qüestionari de satisfacció**.

PROGRAMA DEL CURS

FS2023-0606

ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA
ESTRANGERA, ANGLÈS

CONTINGUTS

1. Comunicació bàsica en anglès

1.1 Formulació de frases bàsiques

2. Venda d'un producte en anglès

2.1 Aplicació de tècniques de venda
utilitzant la llengua angles

