

# CONTENIDO

# Inglés para Recepcionista- Conserje

## INTRODUCCIÓN

## OBJETIVOS

**TEMA 1: MAKE RESERVATIONS BY TELEPHONE (HACER RESERVAS POR TELÉFONO)**

**TEMA 2: HOTEL. RECEIVING GUESTS (RECEPCIÓN DE CLIENTES)**

**TEMA 3: GIVING DIRECTIONS (DANDO DIRECCIONES)**

**TEMA 4: OFFERING HELP AND ADVICE (OFRECIENDO AYUDA Y CONSEJO)**

**TEMA 5: COMPLAINTS (QUEJAS)**

**TEMA 6: PAYING THE BILL. FAREWELL (PAGANDO LA CUENTA. DESPEDIDA)**

Pretendemos que el alumno pueda mejorar su relación con el cliente haciendo uso de su principal instrumento de trabajo, la lengua inglesa. Hacemos especial hincapié en la fluidez, capacidad de comunicación, y capacidad auditiva. El producto final va a ser el propio acto de comunicación con el cliente. Entre los objetivos fundamentales a los que enfocamos el módulo podemos destacar entre otros:

- Hacer llamadas de teléfono.
- Recibir llamadas de teléfono.
- Hacer una reserva.
- Solicitar los datos del cliente.
- Aconsejar.
- Mostrar servicialidad.
- Dar indicaciones de lugares.
- Atender las quejas, y ofrecer posibles soluciones.
- Prestar ayuda.
- Pagar la cuenta.
- Formas de pago.
- Despedidas

✓ **Duración del curso:** 50 Horas. Pudiendo ser ampliadas con mayor número de ejercicios y prácticas.

✓ **Características Técnicas:** 334 Escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos)

✓ **Ejercicios totales del curso:** 35 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación

Familia:  
**Idiomas**