

CURSO ONLINE 100% BONIFICADO

ALEMÁN ATENCIÓN AL PÚBLICO



Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

- En la actualidad el conocimiento de idiomas se ha venido revalorizando, proporcionando una de las características fundamentales que se solicitan en diferentes empleos, especialmente de la administración y la gestión.
- Con la realización de este curso se aportarán al alumnado las habilidades necesarias para resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

PARTE 1. ALEMÁN: ATENCIÓN AL PÚBLICO

MÓDULO 1. PRÁCTICAS

En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Recibir y acoger al cliente
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Atender telefónicamente la llamada
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente

Dados diferentes fax recepcionados en alemán:

- Leerlo
- Identificar remitente y destinatario
- Traducir/identificar su mensaje
- Canalizarlo internamente de la forma adecuada

Dados distintos documentos en alemán -folletos, catálogos, u otros-:

- Leerlos
- Identificar sus características básicas
- Traducirlos y resumir su mensaje

En un supuesto de llamada telefónica recibida:

- Identificar el mensaje recibido
- Anotarlo para su posterior transmisión interna

En un supuesto de contacto directo:

- Identificar la consulta planteada
- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos

En un supuesto de contacto telefónico:

- Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)

- Informar del horario laboral de la actividad

A partir de unos mensajes e informaciones dadas:

- Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

Morfología

- Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)

- Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)

- Artículo

* Posesivo

* Demostrativo

* Negativo y las declinaciones

- Pronombres (declinaciones)

* Personales

* Posesivos

* Demostrativos

* Indefinidos

* Interrogativos

* Relativos

* Reflexivos

- Adjetivo; declinaciones, comparativo, superlativo

- El verbo

* Verbos con cambio de vocal

* Verbos separables

* Verbos irregulares

* Verbos auxiliares haben y sein

* Verbos modales

* Verbos con preposiciones

* Verbos con dativo

* Verbos reflexivos

* Verbos con y sin “zu”

* Participio II

* Tiempos (verbos regulares o irregulares)

* Presente

* Perfekt

* Pretérito

* Imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte..., könnten sie bitte...

- Adverbios

- Preposiciones (p. + dativo; p. + acusativo; p. + genitivo; p. + dativo o acusativo)

- Conjunciones coordinativas y subordinativas

Sintaxis

- Oración principal

- Oraciones subordinadas

* Causales

* Condicionales

* Indirectas

* Finales

* Relativas

* Concesivas

* Consecutivas

- La interrogación

* Interrogación sí/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con “doch”

* Interrogación con pronombre interrogativo

* Oración principal como interrogación

- Voz pasiva y formas impersonales

- Frases con verbos modales

- Frases negativas

Expresión oral

- Fonética

- Uso preferente del Perfekt en el idioma hablado

- Uso de las partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt,...

- Uso frecuente de \"[bitte]\" y \"[danke]\" (gracias y por favor)

Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público

- Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas

- Bienvenida y despedida

- Cortesía y agradecimiento

- Informar, proponer

- Expresiones idiomáticas en general

- Giros comerciales

* Ofertas-pedido

* Condiciones de venta

* Plazos, pago

* Reclamaciones

* Transporte, embalaje

* Informaciones de producto



**CUBIC
FORMACIÓN**

Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com