



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



ALEMAN ATENCION AL PUBLICO

Sector: INTERSECTORIAL

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

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. A través de este pack de materiales didácticos se aportará 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.

Contenidos:

PARTE 1. ALEMÁN: ATENCIÓN AL PÚBLICO

1.MÓDULO 1. PRÁCTICAS

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

3.- Recibir y acoger al cliente

4.- Identificar su necesidad o interés de contacto

5.- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

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

7.- Atender telefónicamente la llamada

8.- Identificar su necesidad o interés de contacto

9.- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente

10.Dados diferentes fax recepcionados en alemán:

11.- Leerlo

12.- Identificar remitente y destinatario

13.- Traducir/identificar su mensaje

14.- Canalizarlo internamente de la forma adecuada

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

16.- Leerlos

17.- Identificar sus características básicas

18.- Traducirlos y resumir su mensaje

19.En un supuesto de llamada telefónica recibida:

20.- Identificar el mensaje recibido

21.- Anotarlo para su posterior transmisión interna

22.En un supuesto de contacto directo:

23.- Identificar la consulta planteada

- 24.- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
- 25.- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
- 26.- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
27. En un supuesto de contacto telefónico:
- 28.- Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
- 29.- Informar del horario laboral de la actividad
30. A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
- 31.- Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán
32. MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS
33. Morfología
- 34.- Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
- 35.- Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
- 36.- Artículo
- 37.* Posesivo
- 38.* Demostrativo
- 39.* Negativo y las declinaciones
- 40.- Pronombres (declinaciones)
- 41.* Personales
- 42.* Posesivos
- 43.* Demostrativos
- 44.* Indefinidos
- 45.* Interrogativos
- 46.* Relativos
- 47.* Reflexivos
- 48.- Adjetivo; declinaciones, comparativo, superlativo
- 49.- El verbo
- 50.* Verbos con cambio de vocal
- 51.* Verbos separables
- 52.* Verbos irregulares
- 53.* Verbos auxiliares haben y sein
- 54.* Verbos modales
- 55.* Verbos con preposiciones
- 56.* Verbos con dativo
- 57.* Verbos reflexivos
- 58.* Verbos con y sin ?zu?
- 59.* Participio II
- 60.* Tiempos (verbos regulares o irregulares)
- 61.* Presente
- 62.* Perfekt
- 63.* Pretérito
- 64.* Imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte?, könnten sie bitte?
- 65.- Adverbios
- 66.- Preposiciones (p. dativo; p. acusativo; p. genitivo; p. dativo o acusativo)
- 67.- Conjunciones coordinativas y subordinativas
68. Sintaxis
- 69.- Oración principal
- 70.- Oraciones subordinadas
- 71.* Causales
- 72.* Condicionales
- 73.* Indirectas
- 74.* Finales
- 75.* Relativas
- 76.* Concesivas

- 77.* Consecutivas
- 78.- La interrogación
- 79.* Interrogación si/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con ?doch?
- 80.* Interrogación con pronombre interrogativo
- 81.* Oración principal como interrogación
- 82.- Voz pasiva y formas impersonales
- 83.- Frases con verbos modales
- 84.- Frases negativas
- 85.Expresión oral
- 86.- Fonética
- 87.- Uso preferente del Perfekt en el idioma hablado
- 88.- Uso de las partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt,?
- 89.- Uso frecuente de [bitte] y [danke] (gracias y por favor)
- 90.Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
- 91.- Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
- 92.- Bienvenida y despedida
- 93.- Cortesía y agradecimiento
- 94.- Informar, proponer
- 95.- Expresiones idiomáticas en general
- 96.- Giros comerciales
- 97.* Ofertas-pedido
- 98.* Condiciones de venta
- 99.* Plazos, pago
- 100.* Reclamaciones
- 101.* Transporte, embalaje
- 102.* Informaciones de producto