



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



CURSO DE FRANCES PARA RECEPCIONISTAS DE HOTEL

Sector: INTERSECTORIAL

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

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

En el ámbito del mundo de la hostelería, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para dar un buen servicio en la recepción de un hotel en el idioma Francés.

Contenidos:

1.MÓDULO 1. FRANCÉS BÁSICO A1-A2

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SALUDOS

- 1.Comprensión Oral: El alfabeto
- 2.Diferencias con el Alfabeto Español
- 3.Los pronombres sujetos
- 4.Comprensión Escrita: Presentarse
- 5.Los artículos definidos
- 6.Los artículos indefinidos
- 7.Gramática: Los verbos principales
- 8.Les verbes Être et avoir
- 9.La formación de la Oración Afirmativa
- 10.Vocabulario
- 11.Los saludos
- 12.Los números
- 13.Los colores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS DESCRIPCIONES

- 1.Comprensión Oral: ¿Quién es quién?
- 2.Pronunciación de las Vocales
- 3.Combinación de Vocales
- 4.Comprensión Escrita : ¿Cómo eres?
- 5.Formación del Plural
- 6.Formación del Femenino
- 7.Adjetivos relacionados con los colores
- 8.Colocación de los Adjetivos en la Frase
- 9.Gramática: Los Verbos del 1er grupo y la Negación
- 10.Presente de los Verbos de 1er grupo
- 11.Construcción de la negación
- 12.Vocabulario
- 13.Las partes del cuerpo
- 14.El aspecto físico
- 15.Defectos y cualidades

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HACER PLANES

- 1.Compresión Oral: ¿Cuándo nos volveremos a ver?
- 2.Las vocales nasales
- 3.Las semivocales
- 4.Compresión escrita: ¿Qué tiempo hace?
- 5.Los pronombres tónicos
- 6.Los pronombres demostrativos
- 7.Voici y voilà
- 8.Las preposiciones
- 9.Gramática : Los verbos de 2º grupo y la interrogación
- 10.El presente de los verbos de 2º grupo
- 11.La construcción de la interrogación
- 12.Vocabulario
- 13.La meteorología
- 14.La hora
- 15.Los días de la semana
- 16.Los meses
- 17.Las estaciones del año

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VIDA FAMILIAR

- 1.Compresión Oral : Buscar Alojamiento
- 2.Hacer ?la Liaisons?
- 3.La elisión
- 4.El apóstrofo
- 5.Las letras que no se pronuncian
- 6.Compresión Escrita : Una familia distinta
- 7.Los posesivos
- 8.Los pronombres indefinidos
- 9.Los pronombres de complemento directo
- 10.Gramática : Los verbos del 3er grupo y verbos irregulares
- 11.Los verbos de 3er grupo
- 12.Los verbos irregulares
- 13.Los verbos modales
- 14.Vocabulario
- 15.La familia
- 16.La casa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EN RUTA

- 1.Compresión Oral: El itinerario
- 2.Los acentos en francés
- 3.Acento grave y agudo
- 4.Compresión Escrita : El fin de Semana en París
- 5.Preposiciones y Adverbios de Lugar
- 6.Uso y posición de adverbios
- 7.Gramática: Otros tiempos verbales
- 8.El imperativo
- 9.El pasado reciente
- 10.El presente progresivo
- 11.El futuro próximo
- 12.Vocabulario
- 13.Verbo de Orientación
- 14.Tiendas y monumentos
- 15.El transporte
- 16.MÓDULO 2. FRANCÉS PARA RECEPCIONISTAS DE HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DEL FRANCÉS EN LA RECEPCIÓN Y

RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico
2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales
3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal
4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores
5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes
6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole
7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente
8. Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA, EN FRANCÉS, EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

1. Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes
2. Telefónica
3. Presencial
4. Telemática
5. Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
6. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
7. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
8. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
9. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación
10. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada
11. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN FRANCÉS DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico
2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
3. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial
4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
5. Traducción de textos sencillos
6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes
7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido
8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes