



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. Verbos 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