



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL DE
EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL

Inglés: Atención al Público

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y OFICINAS

Área Profesional: INFORMACION-COMUNICACION

2. **Denominación del curso:** INGLES: ATENCION AL PUBLICO

3. **Código:** AOIC01

4. **Curso:** ESPECIFICO

5. **Objetivo general:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

- Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y alguno de los siguientes diplomas:
 - Cambridge Proficiency Diploma
 - TEFL Diploma
 - Oxford Certificate of English
 - Diploma de aptitud de Inglés de la Escuela Oficial de Idiomas o similar
- Profesorado anglófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Sin experiencia específica ajena a la docente.

6.3. Nivel pedagógico:

Será necesario experiencia docente o formación metodológica

7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Graduado Escolar

7.2. Nivel profesional o técnico:

Se requiere experiencia profesional como Secretario/a o Telefonista/Recepcionista de Oficina, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo del curso.

8. Número de alumnos:

15 Alumnos

9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

Inglés: Atención al Público

10. Duración:

Prácticas	125
Conocimientos profesionales.....	65
Evaluaciones.....	10
Total.....	200 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas:

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

- Laboratorio de idiomas:
 - Superficie: 30 m²
 - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
 - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
 - Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
 - 1 equipo de video
 - 1 cámara de video
 - 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje:

- Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

INGLES: ATENCION AL PUBLICO

15. Objetivo del módulo:

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa.

16. Duración del módulo:

200 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma inglés, 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 inglés, 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 inglés:
 - Leerlo
 - Identificar remitente y destinatario
 - Traducir/identificar su mensaje
 - Canalizarlo internamente de la forma adecuada
- Dados distintos documentos en inglés -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 inglés

B) Contenidos teóricos

■ Morfología

- Artículos definidos e indefinidos
- Nombre: género y número; genitivo sajón
- Adjetivos:
 - calificativos
 - demostrativos
 - posesivos
 - indefinidos
 - numerales
- Pronombres:
 - personales
 - demostrativos
 - posesivos
 - interrogativos
 - relativos
 - reflexivos
- Verbos:
 - tiempos y modos
 - verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
 - formas impersonales: there is, there are
 - verbos regulares e irregulares: tiempos y formas contrastados
 - present simple and present progressive forms
 - past simple and past progressive forms
 - present perfect tenses and contrasted form, usos de since, for, just, already y yet
 - past perfect forms y contrastadas
 - be going to... y future simple contrastados
 - shall i/we + verb? (suggestions; conditional form as well)
 - do you want me/us to + verb (sugerir, ofrecerse)
 - will you, would you expresando cortesía
 - should, ought to para expresar obligación, persuadir, convencer
- Adverbios
- Preposiciones
- Conjunciones

■ Sintaxis

- Frases adverbiales y preposicionales
- Verbos seguidos de infinitivo
- Verbos seguidos de gerundio
- Voz pasiva
- Estilo indirecto
- Oraciones:
 - condicionales
 - infinitivo
 - relativo
 - causales
 - finales

- concesivas
- consecutivas
- Fonética
 - Énfasis en la comprensión oral
 - Pronunciación clara y correcta
- Expresiones y Léxico de Atención al Público
 - Expresiones de cortesía y agradecimiento
 - Informar, proponer
 - Frases de bienvenida y despedida
 - Frases de duda y disculpa
 - Phrasal verbs
 - Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.
 - Giros comerciales:
 - Ofertas-pedido
 - Condiciones de venta
 - Plazos, pago
 - Reclamaciones
 - Embalaje, transporte
 - Informaciones del producto
 - Expresiones idiomáticas en general

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.