

**INGLÉS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTES
(SECTORES TURISMO Y COMERCIO)**

Nº de horas: 50

Plazo de inscripción: desde el 02/10/2018 hasta el 19/10/2018 ambos inclusive

Fecha de inicio: 22/10/2018

Fecha de fin: 29/11/2018

Horario: lunes, martes y jueves de 16:00 – 19:00

Ubicación: Audio Gil. Avinguda de Pérez Galdós, 7, 12002 Castelló de la Plana,

Modalidad: Presencial

Dirigido a: Dotar a los alumnos de los conceptos básicos del idioma inglés para facilitar el trato con los clientes del sector turístico / comercio.

Requisitos de inscripción: No se requiere ningún requisito especial de formación o experiencia.

Selección:

- **POR RIGUROSO ORDEN DE REGISTRO DE SOLICITUD**
- **TENDRÁN PREFERENCIA LAS PERSONAS DESEMPLEADAS.**

Documentación a aportar:

- Fotocopia DNI o equivalentes
- Fotocopia del DARDE
- Fotocopia de la Vida laboral
- Instancia por duplicado

Las solicitudes se podrán presentar en las siguientes dependencias municipales: registro general del Excmo. Ayuntamiento de Castelló, plaza Mayor nº1, 12001 y en las Tenencias de alcaldía:

Distrito Sur: C/ Ricardo Català, 7

Distrito Norte: Primer molí, s/n

Distrito Este: Avda. Hnos. Bou, 27

Distrito Oeste: Plaza Lagunas de Ruidera, s/n - Mas Blau

Distrito Grau: Paseo Buena Vista, 28

Para cualquier información adicional o duda relacionada con el curso puede contactar a:

- 961004787

- castellocrea.formacion@castello.es

Objetivos:

Dotar a los alumnos de los conceptos básicos del idioma inglés para facilitar el trato con los clientes del sector turístico / comercio.

Contenidos del curso:

Unidades:

- Taking restaurant bookings
- Giving polite explanations
- Receiving guests
- Taking food order
- Dessert and cheese
- Talking about wine
- Dealing with requests
- Describing dishes
- Offering help and advice
- Dealing with problems
- Paying bills
- Payment queries

Atención al cliente y procedimientos de trabajo

- El trato con el cliente y los compañeros de trabajo
- Características esenciales del personal que trabaja en hostelería
- Planear un itinerario turístico para los clientes según sus preferencias
- Manejo de encuestas entre clientes, hacer reservas y formas de pago
- Presentar y promover las instalaciones turísticas

Funciones

- Identificar los requerimientos del cliente y responder a ellos
- Formas de pago
- Ofrecer y pedir comida de un menú
- Atender una reclamación
- Expresar cantidades

Situaciones

- Reservando una mesa en el restaurante
- Facturación
- Atención al cliente en el comedor
- Recibir una queja de un clientes

Expresiones y vocabulario relacionado con el sector hostelero / comercio en general

Gramática

- A/ Some/ Any/ A few/ A little/ A lot of
- El presente
- El pasado de los verbos regulares/irregulares
- El futuro (will/ be going to)EL comparativo y superlativo de los adjetivos