Unavia Formación S.L.
www.unaviaformacion.es
direccion@unaviaformacion.es
968208630

Formación Unavia



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

CURSO INGLES NIVEL INTERMEDIO 1ª PARTE

Sector: HOSTELERIA

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

Lugar Impartición: POR DETERMINAR

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 8.00 horas

Objetivos:

DOMINIO OPERATIVO PARA UN USUARIO COMPETENTE

Contenidos:

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente / consumidor
2.1 Saludos
2.2 Presentaciones
2.3 Fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferencias de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes / consumidores
4.1. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
6. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
7. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
8. Documentación escrita en relación a imprevistos
9. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
10. Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional
11. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
12 . Mecánica . Averías.