

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



**FORMACIÓN**

**Catálogo de Cursos**

## **CURSO INGLÉS: QUICK BEGINNERS AD HOC 3ª PARTE GRUPO C**

Sector: HOSTELERIA

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

Lugar Impartición: POR DETERMINAR

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 9.00 horas

Objetivos:

**DOMINIO OPERATIVO PARA UN USUARIO COMPETENTE**

Contenidos:

- 4. Condiciones de transporte
  - 4.1. Cumplimentación de documentos del transporte
  - 5. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros
  - 6. Procedimientos de tránsito internacional
- RECUERDA**  
Preguntas autoevaluación

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS**

- 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