

## **DENOMINACIÓ: ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA ESTRANGERA: ANGLÈS**

**MODALITAT:** Presencial

**DURADA:** 30 hores

### **OBJECTIUS:**

L'objectiu general del curs és:

Ser capaç d'entendre a un client en un establiment comercial utilitzant l'anglès.

Per això en finalitzar el curs el participant ha de:

1. Adquirir coneixements, habilitats i actituds adequades per acollir, rebre i acomiadar al client en llengua anglesa.
2. Produir missatges orals en situacions de relació amb un client per satisfer les seves necessitats.
3. Interpretar la informació d'un discurs oral en diferents situacions.

### **CONTINGUTS:**

#### **UNITAT DIDÀCTICA 1. PARLANT EN ANGLÈS**

- 1.1. Estratègies d'interacció oral: inici, manteniment i finalització d'una manera apropiada.
- 1.2. Terminologia específica en les relacions comercials amb clients.

#### **UNITAT DIDÀCTICA 2. PRESENTAR-SE I SALUDAR**

- 2.2. Usos i estructures habituals en l'atenció al client/consumidor
  - 2.2.1. Salutacions
  - 2.2.2. Presentacions
  - 2.2.3. Fórmules de cortesia habituals
- 2.2. Vocabulari específic per a la descripció del negoci.

#### **UNITAT DIDÀCTICA 3. DESCRIBRE EL PRODUCTE**

- 3.1. Presentació de productes i/o serveis: Característiques, mesures, quantitats,...
- 3.2. Fórmules per a l'expressió i comparació de condicions de venda: instruccions d'ús, preu, descomptes,...

#### **UNITAT DIDÀCTICA 4. INFORMACIÓ I RESPOSTA A LES PREGUNTES SOBRE UNA MERCADERIA**

- 4.1. Terminologia habitual i vocabulari per a informar de l'estat d'una mercaderia.



4.2. Terminologia específica de la documentació comercial bàsica (comandes, factures, rebuts,...)

## UNITAT DIDÀCTICA 5. CONVERSES EN UN ESTABLIMENT

5.1. Situacions d'atenció al client i resolució de reclamacions. Fórmules pel tractament de reclamacions o queixes dels clients consumidors

5.2. Pautes i convencions habituals per a la detecció de necessitats dels clients/consumidors

5.3. Situacions comercials habituals amb clients: presentació de productes/serveis, ubicació de l'establiment, entre d'altres.

