



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL

Alemán: Atención al Público

DATOS GENERALES DEL CURSO

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

Área Profesional: INFORMACION-COMUNICACION

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

3. **Código:** AOIC03

4. **Curso:** ESPECIFICO

5. **Objetivo general:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, 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 Diploma Superior del Goethe Institut o similar.
- Profesorado germanófono: 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 necesaria 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:

Alemán: 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 necesarios.

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:

ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

15. Objetivo del módulo:

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

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 alemán, 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 alemán, 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 alemán:
 - Leerlo
 - Identificar remitente y destinatario
 - Traducir/identificar su mensaje
 - Canalizarlo internamente de la forma adecuada
- Dados distintos documentos en alemán -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 alemán

B) Contenidos teóricos

- Morfología
 - Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
 - Nombres: genero (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
 - Artículo:
 - posesivo
 - demostrativo
 - negativo y las declinaciones
 - Pronombres (declinaciones):
 - personales
 - posesivos
 - demostrativos
 - indefinidos
 - interrogativos
 - relativos
 - reflexivos
 - Adjetivo declinaciones, comparativo, superlativo
 - El verbo:
 - verbos con cambio de vocal
 - verbos separables
 - verbos irregulares
 - verbos auxiliares haben y sein
 - verbos modales
 - verbos con preposiciones
 - verbos con dativo
 - verbos reflexivos
 - infinitivo con y sin "zu"
 - participio II
 - tiempos (verbos regulares o irregulares):
 - presente
 - perfekt
 - pretérito
 - imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte ..., könnten sie bitte ...
 - Adverbios
 - Preposiciones (p.+dativo; p.+acusativo; p.+genitivo; p.+dativo o acusativo)
 - Conjunciones coordinativas y subordinativas
- Sintaxis
 - Oración principal
 - Oraciones subordinadas:
 - causales
 - condicionales

- indirectas
- finales
- relativas
- concesivas
- consecutiva
- La interrogación:
 - interrogación si/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con “doch”
 - interrogación con pronombre interrogativo
 - oración principal como interrogación
- Voz pasiva y formas impersonales
- Frases con verbos modales
- Frases negativas
- Expresión Oral
 - Fonética
 - Uso preferente del perfekt en el idioma hablado
 - Uso de partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt, ...
 - Uso frecuente de \[bitte\] y \[danke\] (gracias y por favor)
- Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
 - Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
 - Bienvenida y despedida
 - Cortesía y agradecimiento
 - Informar, proponer
 - Duda
 - Disculpa
 - Expresiones idiomáticas en general
 - Giros comerciales:
 - ofertas-pedido
 - condiciones de venta
 - plazos, pago
 - reclamaciones
 - transporte, embalaje
 - informaciones de producto

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.