



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL  
DE EMPLEO

# **PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL**

Inglés: Atención al Público

## DATOS GENERALES DEL CURSO

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

**Área Profesional:** INFORMACION-COMUNICACION

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

3. **Código:** AOIC01

4. **Curso:** ESPECIFICO

### 5. **Objetivo general:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, 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 alguno de los siguientes diplomas:
  - Cambridge Proficiency Diploma
  - TEFL Diploma
  - Oxford Certificate of English
  - Diploma de aptitud de Inglés de la Escuela Oficial de Idiomas o similar
- Profesorado anglófono: 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 necesario experiencia 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:

Inglés: 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 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

#### 11.2. Instalaciones para prácticas:

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

- Laboratorio de idiomas:
  - Superficie: 30 m<sup>2</sup>
  - 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 m<sup>2</sup> 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:

INGLES: ATENCION AL PUBLICO

### 15. Objetivo del módulo:

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

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

## B) Contenidos teóricos

- Morfología
  - Artículos definidos e indefinidos
  - Nombre: género y número; genitivo sajón
  - Adjetivos:
    - calificativos
    - demostrativos
    - posesivos
    - indefinidos
    - numerales
  - Pronombres:
    - personales
    - demostrativos
    - posesivos
    - interrogativos
    - relativos
    - reflexivos
  - Verbos:
    - tiempos y modos
    - verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
    - formas impersonales: there is, there are
    - verbos regulares e irregulares: tiempos y formas contrastados
    - present simple and present progressive forms
    - past simple and past progressive forms
    - present perfect tenses and contrasted form, usos de since, for, just, already y yet
    - past perfect forms y contrastadas
    - be going to... y future simple contrastados
    - shall i/we + verb? (suggestions; conditional form as well)
    - do you want me/us to + verb (sugerir, ofrecerse)
    - will you, would you expresando cortesía
    - should, ought to para expresar obligación, persuadir, convencer
  - Adverbios
  - Preposiciones
  - Conjunciones
- Sintaxis
  - Frases adverbiales y preposicionales
  - Verbos seguidos de infinitivo
  - Verbos seguidos de gerundio
  - Voz pasiva
  - Estilo indirecto
  - Oraciones:
    - condicionales

- infinitivo
- relativo
- causales
- finales
- concesivas
- consecutivas
- Fonética
  - Enfoque en la comprensión oral
  - Pronunciación clara y correcta
- Expresiones y Léxico de Atención al Público
  - Expresiones de cortesía y agradecimiento
  - Informar, proponer
  - Frases de bienvenida y despedida
  - Frases de duda y disculpa
  - Phrasal verbs
  - Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.
  - Giros comerciales:
    - Ofertas-pedido
    - Condiciones de venta
    - Plazos, pago
    - Reclamaciones
    - Embalaje, transporte
    - Informaciones del producto
  - Expresiones idiomáticas en general

### 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.