

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Documento para participantes

| | | |
|---|---|--|
| NÚCLEO: SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS | | |
| SUBSECTOR: IDIOMAS | | |
| ÁREA FUNCIONAL: INGLÉS | | |
| Nombre del Módulo: INGLÉS PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA | | |
| Código: CSID0017 | Duración en horas: 48 | |
| Competencias Lingüísticas por lograr: Comunicarse efectivamente en inglés con un cliente por medio del teléfono. | | |
| Objetivo general: Brindar información telefónica a clientes en inglés en forma efectiva | | |
| Contenidos generales: <u>Vocabulario empleado en conversaciones telefónicas</u> -Inicio de una conversación telefónica -Saludo -Identificación de la empresa -Identificación personal -Cortesía telefónica -Cierre de la llamada - Llamadas al exterior <u>Confirmación de servicios solicitados y toma de mensajes</u> <u>Vocabulario relacionado con la forma de interrumpir una llamada</u> <u>Vocabulario relacionado con el manejo de situaciones difíciles en la atención del cliente, (mala interpretación de la información emitida-recibida).</u> | | |
| EVALUACIÓN | | |
| Valor % área cognoscitiva 90% | Valor % área socioafectiva 10% | Valor % área psicomotora ----- |
| ACTIVIDADES DE COMPROBACIÓN | | |
| Nombre de las actividades de evaluación | Valor % | |
| 1) Prueba oral auditiva | 30% | |
| 2) Prueba oral auditiva | 30% | |
| 3) Prueba oral auditiva | 30% | |
| BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA | | |
| Garside Barbara y Tony Garside. <u>Essential Telephoning in English.</u> United Kingdom : Cambridge University Press. 1st. Ed., 2002. | | |