

**ANGLÉS PER A L'ATENCIÓ AL CLIENTS
(SECTORS TURISME I COMERÇ)**

NÚM. d'hores: 50

Termini d'inscripció: des del 02/10/2018 fins al 19/10/2018 ambdós inclosos

Data d'inici: 22/10/2018

Data de fi: 29/11/2018

Horari: dilluns, dimarts i dijous de 16:00 – 19:00

Ubicació: Àudio Gil. Avinguda de Pérez Galdós, 7, 12002 Castelló de la Plana,

Modalitat: Presencial

Dirigit a: Dotar als alumnes dels conceptes bàsics en anglés per a facilitar el tracte amb els clients del sector turístic / comerç.

Requisits d'inscripció: No es requerix cap requisit especial de formació o experiència.

Selecció:

- **PER RIGORÓS ORDE DE REGISTRE DE SOL·LICITUD**
- **TINDRAN PREFERÈNCIA LES PERSONES DESEMPLEADES.**

Documentació a aportar:

- Fotocòpia DNI o equivalents
- Fotocòpia del DARDE
- Fotocòpia de la Vida laboral
- Instància per duplicat

Les sol·licituds es podran presentar en les següents dependències municipals: registre general de l'Excm. Ajuntament de Castelló, plaça Major nº1, 12001 i en les Tinences d'alcaldia:

Districte Sud: C/ Ricardo Català, 7

Districte Nord: Primer vaig moldre, s/n

Districte Este: Av. Hnos. Bou, 27

Districte Oest: Plaça Llacunes de Ruidera, s/n - Mes Blau

Districte Grau: Passeig Bona Vista, 28

Per a qualsevol informació addicional o dubte relacionada amb el curs pot contactar a:

-961004787

-castellocrea.formacion@castello.es

Objectius:

Dotar als alumnes dels conceptes bàsics en anglés per a facilitar el tracte amb els clients del sector turístic / comerç.

Continguts del curs:

Unitats:

- Taking restaurant bookings
- Giving polite explanations
- Receiving guests
- Taking food order
- DesDessert and cheese
- Talking about wine
- Dealing with requests
- Describing dishes
- Offering help and advice
- Dealing with problems
- Paying bills
- Payment queries

Atenció al client i procediments de treball

- El tracte amb el client i els companys de treball
- Característiques essencials del personal que treballa en hostaleria
- Planejar un itinerari turístic per als clients segons les seues preferències
- Maneig d'enquestes entre clients, fer reserves i formes de pagament
- Presentar i promoure les instal·lacions turístiques

Funcions

- Identificar els requeriments del client i respondre a ells
- Formes de pagament
- Oferir i demanar menjar d'un menú
- Atendre una reclamació
- Expressar quantitats

Situacions

- Reservant una taula en el restaurant
- Facturació
- Atenció al client en el menjador
- Rebre una queixa d'un clients

Expressions i vocabulari relacionat amb el sector hostaler / comerç en general

Gramàtica

- A/ Some/ Any/ A few/ A little/ A lot of
- El present
- El passat dels verbs regulars/irregulars
- El futur (will/ be going to)EL comparatiu i superlatiu dels adjectius