

ADGI-ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ

ADGI02_M01U2. FONETICA I EXPRESSIONS FRANCESES D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Presentació / Objectius

Resoldre de formar correcta i fluida les situacions d'atenció al client de parla francesa. Desenvolupar processos de comprensió oral i escrita generats per la propia activitat empresarial.



Duración	120 horas	Titulación			
Fecha inicio		Fecha final		Horario	Subvencionado

Continguts teòrics

Expressions i lèxic relacionat amb l'atenció al públic;

- Frases de benvinguda i comiat
- Informar i proposar.
- Expressions de cortesia i agraïment.
- Altres formes negatives, excusar: non, je regrettable / suis desola mais ...

Expressions idiomàtiques en general.

- Dies de la setmana, mesos de l'any, dates, hores, horaris d'espectacles, menjars, conferències, sortides i arribades de mitjans de transport.

- Pesos i mesures.
- Girs comercials.
- Oferta , comanda.
- Condicions de venda.
- Terminis i pagament.
- Reclamacions
- Embalatge i transport.
- Informacions del producte.

Fonètica.

- Èmfasi en la comprensió oral.
- Pronunciació i entonació clara i correct

Pràctiques

En diverses situacions simulades d'atenció al públic cara a cara en idioma francès, identificar i utilitzar les estructures i fórmules adequades

En diverses situacions simulades d'atenció al públic telefònicament en idioma francès, identificar i utilitzar les estructures i fórmules adequades per: Atendre telefònicament trucada. Identificar la seva necessitat o interès de contacte.

Respondre a la seva necessitat: canalitzant el contacte/demanda; justificant absències o impossibilitats de contacte en aquell moment i oferint alternatives; transmetent missatges rebuts prèviament.

*Transmetre la informació identificativa de l'empresa (nom, adreça, telèfon i altres referències).
Presentar l'activitat/productes i serveis bàsics de l'empresa.
Oferir fulletons o catàlegs informatius, especificant el contingut dels mateixos.*