

FICHA BÁSICA DEL CURSO

- Área Formativa: **IDIOMAS**
- Modalidad de formación: **ON LINE**
- Nº de Ediciones: **1**
- Nº de participantes por edición: **80**
- Nº de horas por edición: **40 horas (distribuidas en dos partes de 20 horas cada una)**
- Fecha de celebración:
 - 1ª parte: Del 9 al 31 de diciembre de 2013**
 - 2ª parte: del 7 al 31 de enero de 2014**

PRESENTACIÓN

El dominio del inglés se ha convertido en una necesidad en todos los niveles profesionales. Con la realización de este curso dirigido a empleados públicos se dotará de las herramientas lingüísticas necesarias para comunicarse con los usuarios de las administraciones públicas locales en las situaciones más habituales.

DESTINATARIOS

Personal de las Administraciones Locales Canarias que prestan servicios de atención al público en las entidades locales Empleados Públicos.

OBJETIVOS

Los principales objetivos de esta acción formativa, son:

- Establecer una conversación con un cliente o usuario en nuestro puesto de trabajo.
- Explicar y hacerse entender en una conversación básica en inglés.
- Mostrar interés por lo que nuestro interlocutor dice y trazar la mejor vía de conversación.

METODOLOGÍA

Para esta formación se han planteado 40 horas de duración total, divididas en dos partes de 20 horas c/u.

El material didáctico será facilitado en formato digital a través del Campus Virtual de la empresa encargada de impartir la docencia.

CONTENIDO Y PROGRAMACIÓN

Parte 1ª

Módulo 1: Welcome

- Unidad Didáctica 1: "Welcome". Acogida al cliente. Fórmulas de cortesía.
- Unidad Didáctica 2: "Can I help you?". Información, reserva, compraventa...
- Unidad Didáctica 3: "Claims". La reclamación.

Parte 2ª

Módulo 2: Rin, rin

- Unidad Didáctica 1: "Hello?". La atención telefónica.

Módulo 3: Writing English

- Unidad Didáctica 1: "Writing a letter". El formato de carta. Redacción de cartas en inglés.
- Unidad Didáctica 2: "Writing an email". Comprensión y redacción de emails.
- Unidad Didáctica 3: "Fax". Recepción y envío de fax en inglés.

EVALUACIÓN

Durante cada módulo el alumno dispondrá de ejercicios de repaso como apoyo a su formación. Una vez terminado cada módulo, realizará un ejercicio de duración variable, con el que se comprobarán los conocimientos adquiridos.

Existirá una encuesta final a cumplimentar por el alumnado en el que se evaluarán los distintos aspectos de la formación recibida (temario, presentación, docentes, metodología,...), cuya entrega será tomada en cuenta para la obtención del certificado de aptitud y con aprovechamiento.

TUTORIZACIÓN

El curso está tutorizado durante toda su duración ofreciendo así una garantía de ayuda y resolución de dudas a los alumnos. Se utilizarán los foros para generar debates de los contenidos vistos así como la realización continua de actividades y evaluaciones.

DATOS DE INTERÉS

Los/as interesados/as en realizar en esta acción formativa, deberán cumplimentar la **INSTANCIA de preinscripción** que encontrará junto al nombre del curso en nuestra página web www.fecam.es/formacion dentro del apartado "**COLABORACIONES**".

Red Euroafricana
de Municipios



INGLÉS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

como herramienta de comunicación al turista y ciudadanos extranjeros

como vehículo de comunicación en el espacio euroafricano

La Dirección Académica seleccionarán a los/as participantes entre las solicitudes que cumplan con los requisitos señalados de acuerdo con los criterios fijados, en su caso, y atendiendo al perfil de los/as candidatos/as en relación a los objetivos del curso. La inclusión en el curso será comunicada, individualmente, a los/as interesados/as vía correo electrónico y/o sms.

El Servicio de Formación de la FECAM se reserva el derecho a realizar las modificaciones que estime oportunas para el correcto desarrollo de las Acciones Formativas.

Este curso es cofinanciado al 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER, en el marco del Programa de Cooperación Transnacional Madeira-Azores-Canarias 2007-2013 (PCT MAC) y del proyecto VECINDAD en el que la FECAM es jefe de fila.