



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL  
DE EMPLEO

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

## **INGLES: ATENCION AL PUBLICO**

**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**

Formación metodológica o experiencia docente.

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/Repcionista 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 de la profesión.

**8. NÚMERO DE ALUMNOS:**

15 Alumnos

**9. RELACIÓN SECUENCIAL 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: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

**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 secretaria.
- 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 norma legales al respecto.

## **13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS:**

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

## DATOS ESPECIFICOS 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

- Énfasis 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
- Dias 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.