

La relazione con il cliente in lingua inglese



OBIETTIVO FORMATIVO

L'obiettivo del percorso formativo è quello di rendere consapevoli gli utenti sulle opportunità di sviluppo che l'utilizzo adeguato della lingua inglese nell'ambito professionale, può rappresentare a livello personale e per l'azienda. Lo scopo è quello di formare e reinserire nel mondo del lavoro una figura professionale che abbia competenze chiave per utilizzare gli elementi relativi alla struttura fondamentale della lingua, sviluppare le capacità di comprensione e di comunicazione verbale, sostenere conversazioni telefoniche, leggere testi, scrivere e compilare moduli e documenti semplici.

Il percorso formativo si inserisce nel più ampio contesto di riqualificazione dei partecipanti all'interno di un mercato del lavoro sempre più globalizzato e multiculturale, in cui la lingua inglese rappresenta il principale veicolo di comunicazione sia per affrontare diversità linguistiche e culturali sia per sviluppare in modo flessibile progetti personali, formativi e professionali.

MODALITÀ FORMATIVE

La didattica verrà svolta completamente in aula sia attraverso lezioni frontali, che avranno come fulcro l'apprendimento delle regole grammaticali, del vocabulary utile ed elementi di social english sia attraverso metodologie innovative, basate sull'apprendimento attivo e partecipativo, in grado di stimolare, grazie ad esercitazioni e prove pratiche in simulazione, la capacità di apprendimento del linguaggio tecnico, aumentare le abilità individuali e lavorare su eventuali aree di miglioramento. Grazie all'utilizzo di supporti digitali, durante le lezioni, si farà ricorso alla visualizzazione di elementi multimediali (audio, video, slide, lavagna condivisa), con l'obiettivo di coinvolgere l'intera platea di beneficiari. Inoltre, sono previste sessioni di esercitazioni e simulazioni che consentiranno ai discenti di immedesimarsi in situazioni reali.

Durante le simulazioni ed esercitazioni pratiche, utilizzando le regole grammaticali e di sintassi, i partecipanti si eserciteranno per sviluppare le quattro abilità essenziali: reading, listening, writing e speaking.

Contenuti formativi

DURATA 26 ore

Modulo 1 Grammatica e sintassi

- La struttura linguistica
- Le caratteristiche della comunicazione in lingua inglese orale e scritta
- Le tecniche per migliorare la capacità di esposizione e pronuncia
- Uso e approfondimento dei tempi verbali semplici e composti
- Vocabulary per le comunicazioni di carattere professionale (dirette e telefoniche ed epistolari)
- Vocabolario tecnico – technical vocabulary
- La lingua straniera, elementi tecnico commerciali utilizzati nell'ambito delle relazioni professionali
- Linguaggio formale/informale
- Come esprimere preferenze e desideri (Prefer – Would like – I'd rather)
- La comprensione della manualistica e delle pubblicazioni tecniche
- La contrattualistica (forma, caratteristiche e frasi convenzionali)
- Approfondimenti grammaticali

DURATA 20 ore

Modulo 2 Applicazioni pratiche della lingua inglese

- Incontro ed accoglienza di persone anglofone: strutturazione di conversazioni in diverse situazioni lavorative volte all'accoglienza durante meeting, collaborazioni, operazioni commerciali; gestione dei gruppi durante visite aziendali
- Inglese telefonico: gestione delle telefonate in entrata ed in uscita, richieste e risposte formali, fissare e disdire appuntamenti, prendere nota, etc. – make and receive calls in english
- Scrittura di e-mail in inglese: standard e convenzioni in riferimento ai diversi destinatari
- Stesura in inglese di testi formali e informali – producing formal and informal texts
- Presentazione in inglese della propria azienda: modelli da adottare e standard da rispettare – the company presentation
- Descrizione in inglese di prodotti e servizi durante meeting, fiere ed eventi: modelli da adottare, e standard da rispettare. – product launch during meeting, conferences and fairs
- Analisi del linguaggio commerciale in inglese: richiesta d'informazioni, ordini e spedizioni e gestione reclami; contrattare, accordarsi, fare/accettare/rifiutare offerte). Business language
- Documenti di carattere commerciale (lettura e compilazione)