

DENOMINACIÓN	Telephone English
OBJETIVO GENERAL	
Adquirir las habilidades de comunicación necesarias para relacionarse por teléfono en inglés en el ámbito de la empresa.	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	
<p>Ser capaz de:</p> <p>Identificar llamadas: pedir que deletreen nombres de personas y lugares</p> <p>Transferir llamadas, comprobar números de teléfono, transmitir mensajes</p> <p>Preguntar y obtener respuestas sobre un producto, comparar precios y condiciones</p> <p>Entender y dar detalles de un producto y hablar sobre las condiciones de un pedido</p> <p>Especificar fechas y horas, necesidades, ser capaz de solicitar cambios de los mismos</p> <p>Discutir posibilidades hipotéticas. Hacer cambios y explicar por qué son necesarios</p> <p>Plantear quejas, disculparse y proponer soluciones</p> <p>Disculparse, explicar por qué ha ocurrido el problema y cuál es su solución</p>	
CONTENIDOS	
<p>Essentials</p> <p>Topics and skills: Answering the phone, making and taking calls, reasons for calling, leaving messages, taking messages, asking the caller to wait, asking for repetitions and clarifying, ending the call.</p> <p>Everyday phone calls</p> <p>Topics and skills: booking hotels and restaurants, booking transport, dealing with telephone problems, recorded information and phone menus, leaving voicemail messages.</p> <p>Telephone skills</p> <p>Topics and skills: sounding friendly and polite, planning a call, telephone manner, small talk, formal and informal.</p> <p>Phone calls with customer/colleagues</p> <p>Topics and skills: making appointments, inviting people, confirming arrangements, a conference call.</p> <p>Commercial phone calls</p> <p>Topics and skills: Placing an order, solving problems, complaining and handling complaints, selling on the phone.</p>	

CALENDARIO	
FECHA INICIO: 19/03/18	FECHA FIN: 11/06/18
HORARIO: L, X 18:30-20:00	
Nº DE HORAS: 30	NIVEL: B1