

PROGRAMA FORMATIVO: IDIOMES PER L'ATENCIÓ AL CLIENT

- **FORMACIÓ TRONCAL EN IDIOMES: 150 hores**

Objectiu general:

Aconseguir que els alumnes adquireixin uns hàbits d'estudi i anivellar les possibles diferències de nivell que ens podem trobar entre els alumnes del curs, així com finançar i repassar conceptes adquirits anteriorment però oblidats per falta d'ús i augmentar les possibilitats de recerca de feina mitjançant competències lingüístiques en idiomes.

Capacitar a l'alumnat per utilitzar l'idioma de forma adequada i eficaç, sent capaç de comprendre, expressar-se i interactuar, tant en forma parlada com a escrita, en situacions quotidianes i interactives, que requereixin comprendre i produir textos breus, en diversos registres i en llengua estàndard, que versin sobre aspectes bàsics concrets de temes generals i que continguin expressions, estructures i lèxic d'ús freqüent.

Objectiu específic:

- **Competències pragmàtiques: funcional i discursiva:**

Comprensió oral

- Comprendre per satisfer necessitats bàsiques, identificant la intenció comunicativa, l'assumpte, els punts principals i el registre, formal o informal, dins de l'estàndard, de missatges breus, clars i senzills, contextualitzats i sobre assumptes coneguts.
- Extreure la informació essencial i els punts principals de missatges gravats o emesos per mitjans audiovisuals, sobre assumptes quotidians contextualitzats, pronunciats amb claredat, en bones condicions acústiques i sempre que existeixi la possibilitat de tornar a escoltar algunes parts més difícils.

Expressió oral

- Produir intervencions comprensibles, adequades i coherents per complir les funcions bàsiques de comunicació i les relacionades amb els seus interessos.
- Utilitzar un repertori lingüístic suficient per fer-se comprendre, encara que amb un control encara limitat, amb necessitat de pauses, reformulacions, gestos i suport gràfic.

Comprensió escrita

- Captar la intenció comunicativa, el sentit global, els punts principals i detalls rellevants, el registre, formal o informal dins de l'estàndard, de correspondència personal habitual, així com de textos sobre temes quotidians, recolzant-se en el context, el reconeixement de l'estructura i la disposició gràfica.
- Localitzar informació específica en llistats, anuncis, periòdics, pàgines web, etc. i entendre normes o instruccions senzilles, de seguretat, d'ús d'un aparell, etc.

Expressió escrita

- Escriure missatges i textos, relatius a aspectes concrets coneguts, adequats a la situació de comunicació, en un registre neutre i amb un control dels recursos lingüístics.
- Organitzar els textos i cohesionar-los amb recursos elementals, respectant raonablement les convencions del llenguatge escrit.

Interacció oral i escrita

- Realitzar intercanvis senzills, sense molt esforç i de manera eficaç, i participar activament en converses relacionades amb situacions de comunicació habituals, personals o professionals, utilitzant un llenguatge estàndard i amb l'ajuda dels interlocutors.
- Comprendre i escriure notes, missatges breus o cartes, així com missatges rutinaris de caràcter social, adequats a la situació de comunicació, utilitzant una organització i cohesió elemental, un

registre neutre i un control limitat dels recursos lingüístics, reconeixent i utilitzant els formats i les convencions d'aquests tipus d'escrits.

Continguts

Morfologia (40 hores)

- Articles definits i indefinits
- Nombre: Gènere i número
- Adjectius
- Pronoms
- Verbs
- Adverbis
- Preposicions

Sintaxis (40 hores)

- Frases adverbials i preposicionals
- Verbs seguits d'infinitiu
- Verbs seguits de Gerundi
- Veu passiva
- Estil indirecte
- Oracions: Condicionals, Infinitives, relatives

Fonètica (20 hores)

- Èmfasi en la comprensió oral
- Pronunciació Clara i correcta

Expressions i Lèxic d'atenció al Públic (50 hores)

- Expressions de cortesia i agraïment
- Informar, proposar
- Frases de benvinguda i comiat
- Frases de dubte i disculpa
- Phrasal verbs
- Dies de la setmana. Mesos de l'any. Dates. Hora. Horaris d'espectacles, dinars, conferències, sortides i arribades de mitjans de transports, preus, mides.
- Girs comercials:
- Expressions idiomàtiques en general

➤ **FORMACIÓ PROFESSIONALITZADORA EN IDIOMES PER A L'ATENCIÓ AL CLIENT: 150 hores**

Objectiu general:

Resoldre de forma correcta i fluida les situacions d'atenció al client en llengua anglesa, desenvolupant els processos de comprensió oral i escrita, i expressió oral generats per l'activitat d'atenció al client professionalitzant a l'alumne en els coneixements de la llengua anglesa per aplicar-la a contextos laborals d'atenció al client i així millorar l'ocupabilitat dels/les joves.

Objectius específic

- Professionalitzar a l'alumne en els coneixements de la llengua anglesa per aplicar-la a contextos laborals d'atenció al client.
- Resoldre de forma correcta i fluida les situacions d'atenció al client en la llengua anglesa, desenvolupant els processos de comprensió oral i escrita, i expressió oral generats per aquesta activitat.
- Desenvolupar de forma correcta i fluida les situacions d'atenció al client en llengua anglesa.

Continguts

Continguts lèxic – semàntics (25 hores): Ampliació del vocabulari relacionat principalment amb:

- Identificació personal
- Habitatge, llar i entorn
- Activitats de la vida diària
- Temps lliure i oci
- Viatges
- Relacions humanes i socials
- Educació i formació
- Compres i activitats comercials
- Alimentació
- Béns i serveis
- Llengua i comunicació
- Ciència i tecnologia
- Clima, condicions atmosfèriques i medi ambient

Continguts gramaticals (50 hores)

- Ordenació i estructura dels elements de l'oració
- Concepte i ús de verb auxiliar
- Conjugació dels temps verbals bàsics de present, passat i futur
- Articles, pronoms, adjectius possessius i demostratius

- Adverbis de temps, freqüència, intensitat i manera
- Connectors discursius, tant temporals com a lògics
- Partícules quantificadores aplicades a noms comptables i incomptables
- Comparatius i superlatius dels adjectius
- Verbs modals d'obligació, prohibició, permís i conveniència
- Estructures condicionals bàsiques

Contingut pràctic (75 hores)

- Actes assertius: Funcions o actes de parla relacionats amb l'expressió del coneixement, l'opinió, la creença i la conjectura: afirmar, negar, anunciar, classificar, descriure, expressar acord i desacord, expressar desconeixement, expressar una opinió, formular hipòtesi, identificar/es, informar, presentar/es, recordar alguna cosa a algú, rectificar, predir i confirmar la veracitat d'un fet. (15 Hores)
- Actes comprimiú: Funcions o actes de parla relacionats amb l'expressió d'oferiment, intenció, voluntat i decisió: expressar la intenció o la voluntat de fer alguna cosa, convidar, oferir alguna cosa / ajuda, oferir-se a fer alguna cosa, prometre. (15 Hores)
- Actes directius: Funcions o actes de parla que tenen com a finalitat que el destinatari faci o no faci alguna cosa, tant si això és al seu torn un acte verbal com una acció d'una altra índole: aconsellar, advertir, donar instruccions o permís, denegar, demanar: alguna cosa / ajuda / confirmació / informació / instruccions / opinió / permís / que algú faci alguna cosa / permetre, prohibir, proposar i ordenar, sol·licitar. (15 Hores)
- Actes solidaris: Funcions o actes de parla que es realitzen per establir o mantenir el contacte social i expressar actituds pel que fa als altres: acceptar / declinar una invitació, agrair, atreure l'atenció, donar la benvinguda, acomiadar-se, expressar aprovació, felicitar, interessar-se per algú / alguna cosa, lamentar, demanar disculpes, refusar, saludar, convidar, presentar/es. (15 Hores)
- Actes expressius: Funcions o actes de parla que expressen actituds i sentiments davant determinades situacions: expressar alegria / felicitat, apreciació / empatia, decepció, desinterès, dubta / desconeixement, esperança, preferència, satisfacció. (15 Hores)