



DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA  
GRANADA 18012  
tel. 900 44 22 44  
fax 900 10 17 99  
email info@grupo2000.es  
web www.grupo2000.es



## Inglés Comunicación Telefónica Nivel Intermedio

Modalidad: Distancia



Duración: 100h

Objetivos:

El principal objetivo de «Telephoning in English» es proporcionar casos prácticos para poder hacer llamadas en inglés y entender las que se reciben.

La mayoría del material proporciona prácticas para hablar y entender el inglés por teléfono. Pero además hay también ejercicios escritos, generalmente en forma de notas o mensajes, y un texto para leer en cada unidad.

¿Qué aprenderé?

Aprenderá a entender a la gente británica y americana, y gente de otras partes del mundo cuando hablen de negocios.

Aprenderá a hablar de un modo que le ayudará cuando necesite hacer o responder llamadas telefónicas.

También leerá sobre nuevos desarrollos en el mundo de las telecomunicaciones y de cómo sacarle el mejor provecho a nuestras relaciones comerciales a través del teléfono.

Contenidos:

### CONTENIDOS DEL MANUAL

Tema 1.- ¿Quién llama, por favor?

1. Identificando a las personas
2. Solicitando información
3. Países y nacionalidades
4. Deletrear
5. Prácticas de situaciones: Haciendo una llamada

Tema 2.- ¿Podría esperar un momento, por favor?

1. Poniendo en contacto a los interlocutores. Números equivocados.
2. Haciendo preguntas. Tomando notas
3. Dando datos
4. Prácticas de situaciones: Servicios telefónicos

Tema 3.- Me gustaría conocer sus precios.

1. Informarse sobre precios y descuentos
2. Pasando mensajes. Tomando notas
3. Abreviaturas/Ortografía
4. Prácticas de situaciones
5. Directorio del CD-ROM

Tema 4.- Preparados para hacer un pedido.

1. Haciendo un pedido
2. Hablando sobre el futuro. Nombres y verbos
3. Dando referencias y números
4. Prácticas de situaciones: Contestadores automáticos

Tema 5.- Tendré que cambiar la reserva.

1. Preparativos de hoteles y viajes
2. Posibilidad y probabilidad
3. Preguntas para conseguir información
4. Preguntas cortas
5. Prácticas de situaciones: Servicios de comunicación sin cables

Tema 6.- Fijemos otra fecha.

1. Cambiando citas. Conferencias
2. Posibilidades futuras. Grupos de nombres
3. Dando información/Ortografía
4. Prácticas de situaciones: Teléfonos públicos

Tema 7.- ¿Cuál parece ser el problema?

1. Haciendo y recibiendo reclamaciones
2. Disculpándose. Asegurándonos de que las cosas se hagan.
3. Cifras y cálculos
4. Prácticas de situaciones: Internet

Tema 8.- Seguro que podemos solucionarlo.

1. Mejorando la imagen de la empresa
2. Fallos en los diagnósticos. Nombres y verbos
3. Dando información
4. Prácticas de situaciones: Tarjetas de crédito