



## WELCOMING AND DIRECTING CUSTOMERS

### Obiettivi

Il corso introduce le funzioni linguistiche ed il vocabolario utilizzati più di frequente nei ruoli dell'**accoglienza** – front desk, call center, web desk - all'interno di organizzazioni turistiche, culturali, dell'ospitalità, pubbliche amministrazioni, aziende, per migliorare l'immagine e la qualità del servizio attraverso il miglioramento delle competenze comunicative in lingua inglese del personale di contatto. Il corso consente di acquisire una competenza linguistica **assimilabile al livello B2 del Quadro Comune Europeo**. Al termine del percorso formativo i partecipanti sono in grado di:

- **Comunicare** in maniera fluente alla clientela o all'utenza straniera i servizi dell'organizzazione e del territorio, fornendo informazioni accurate in lingua inglese;
- **Comprendere** frasi ed espressioni usate di frequente per ricevere informazioni riferite al soggiorno, alla visita, ai trasporti e allo shopping **focalizzando** bisogni ed aspettative dei clienti;
- **Formulare** brevi comunicazioni scritte, redigere e-mail semplici di risposta o di richiesta di informazioni, descrivendo attività proprie e servizi.

### Destinatari

Il modulo formativo è rivolto principalmente ad **addetti all'accoglienza**, impegnati in attività di front office fisico o digitale, call center, con una conoscenza della lingua inglese di livello A2 (Elementary) o B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento.

#### A2 - ELEMENTARY

Comprendo frasi ed espressioni usate di frequente relative ad argomenti di rilevanza immediata (es. informazioni personali e familiari molto semplici, shopping, geografia locale, lavoro).

So comunicare in modo semplice in attività di routine che richiedono uno scambio semplice e diretto di informazioni su argomenti familiari e quotidiani.

So descrivere in termini semplici aspetti sulle mie origini, sull'ambiente che mi circonda e su argomenti concreti.

#### B1 -INTERMEDIATE

So comprendere i punti chiave di un discorso su argomenti familiari con cui ho a che fare per lavoro, a scuola, nel tempo libero ecc.

So affrontare le situazioni più comuni che si possono presentare viaggiando in una zona dove la lingua è parlata.

So produrre testi semplici su argomenti conosciuti o di interesse personale.

So descrivere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni, esporre brevemente ragioni e dare spiegazioni su opinioni e progetti.

### Metodologia e didattica

Il corso è impostato sulla **metodologia CLIL** (Content Language Integrated Learning). I contenuti, legati agli stili e ai comportamenti da tenere all'accoglienza, sono introdotti in lingua inglese. Vengono apprese le **funzioni linguistiche e lessicali** utili ad accogliere, comunicare, comprendere e focalizzare bisogni dell'utenza. Sono previsti richiami alle regole grammaticali principali. Vengono potenziate le 4 abilità linguistiche in lingua inglese (speaking, listening, reading and writing) con particolare riferimento alle abilità comunicative e di ascolto.

La didattica è interattiva ed è strutturata in situazioni di lezione frontale, esercitazioni su grammatica e funzioni linguistiche, attività di role playing, momenti di confronto in lingua con l'insegnante e fra i partecipanti.



## Units

<b>Unit 1</b>	<b>Unit 6</b>
<b>WELCOMING CUSTOMERS ON THE PHONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Greeting customers on the phone</li> <li>- Welcoming expressions</li> <li>- Focusing the customer's needs</li> <li>- Listening and understanding</li> <li>- Leaving a phone call on hold</li> <li>- Writing a message from a phone call</li> <li>- Putting through</li> <li>- Closing a phone call</li> </ul>	<b>GIVING INFORMATION ABOUT ATTRACTIONS AND EVENTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tourist Attractions</li> <li>- Giving directions</li> <li>- Showing brochures, leaflets, websites</li> <li>- Giving a brief description of an attraction or event</li> <li>- Getting to</li> <li>- Opening and closing times</li> <li>- Tariffs and fares</li> </ul>
<b>Unit 2</b>	<b>Unit 7</b>
<b>MANAGING PHONE CALLS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directing phone calls</li> <li>- Taking notes</li> <li>- Summarizing messages</li> <li>- Apologizing on the phone</li> <li>- Calling back</li> <li>- Making effective phone calls</li> <li>- Getting through</li> <li>- Informal calls</li> </ul>	<b>DINING OUT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducing pubs, bars and restaurants in the area</li> <li>- Suggesting specialized restaurants in meat, seafood, or other menu</li> <li>- Getting to</li> <li>- Describing the menu</li> <li>- Asking for particular dishes or drinks</li> <li>- Paying the bill and leaving a tip</li> <li>- Rules and accepted behaviors</li> </ul>
<b>Unit 3</b>	<b>Unit 8</b>
<b>AT THE FRONT DESK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welcoming your guest</li> <li>- Using non verbal communication effectively</li> <li>- How to seduce your customer</li> <li>- A smiling face with smiling eyes</li> <li>- Focusing the customer's needs</li> <li>- Verbal communication: getting the most out of your words</li> <li>- How to ask questions</li> <li>- How to increase your listening skills</li> </ul>	<b>SHOPPING: WHERE TO GO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presenting shopping opportunities</li> <li>- Shopping centers, market places and boutiques</li> <li>- Getting to</li> <li>- Asking for clothes and accessories</li> <li>- Looking for traditional food</li> <li>- Shopping for handcraft products</li> <li>- Asking for a price</li> <li>- Paying at the counter</li> </ul>
<b>Unit 4</b>	<b>Unit 9</b>
<b>GIVING INFORMATION ABOUT THE PLACE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giving a brief overall information about the place</li> <li>- How to go to and from</li> <li>- Transport options available</li> <li>- Tourist attractions</li> <li>- Basic health services around (chemist's, doctor's,..)</li> <li>- Bar and restaurants services</li> <li>- Entertainment</li> </ul>	<b>HOW TO WRITE SUCCESSFUL E-MAILS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Writing e-mails</li> <li>- Reading and understanding e-mails</li> <li>- Focusing the writers'needs</li> <li>- Unwritten rules in e-mail marketing</li> <li>- Being accurate but concise</li> <li>- Avoiding common mistakes</li> </ul>
<b>Unit 5</b>	<b>Unit 10</b>
<b>GIVING INFORMATION ABOUT TRANSPORT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describing a public transport network</li> <li>- Where and how to buy transport tickets</li> <li>- Getting around</li> <li>- Getting the underground</li> <li>- Getting the bus or the bus boat</li> <li>- Catching a taxi</li> <li>- Cab small talk</li> </ul>	<b>MANAGING COMPLAINTS EFFECTIVELY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizing your free time</li> <li>- Arranging a date with a friend</li> <li>- Going shopping</li> <li>- Going to the cinema</li> <li>- Buying tickets</li> <li>- Asking for a size or a price</li> <li>- Paying at the counter</li> </ul>

### Durata

Il corso ha una durata complessiva di 30 ore ed è strutturato in 10 unità di 3 ore cadauna

### Partecipanti

Il corso è rivolto a max 12 partecipanti. Non è previsto un numero minimo. Variazioni nel numero dei partecipanti al di sotto del numero max **non determinano una variazione nel costo del corso.**

### Sede e orari

Il corso si svolge presso i locali dell'organizzazione cliente nel rispetto della disponibilità alla mobilità manifestata dal docente, che può variare nei diversi periodi dell'anno. **Sede, giornate ed orari delle lezioni devono essere preventivamente concordati con il docente.**

### Manualistica

Il corso prevede l'acquisto da parte dell'organizzazione cliente di un libro di testo - non compreso nel costo del corso - per ogni partecipante. Il testo è indicato dal docente in base alle esigenze e alle caratteristiche del gruppo da formare del costo orientativo di 25-30 euro. L'adozione del testo è consigliata ma comunque opzionale, da parte del cliente.

### Espansioni on line

Opportunità di approfondimento e di confronto a distanza con l'insegnante, compresa nel costo del corso, su vari argomenti di grammatica, lingua e cultura inglese, durante e dopo la conclusione del percorso formativo, sul sito, periodicamente aggiornato dell'insegnante [www.brushup.eu](http://www.brushup.eu).

### Costo

Per ogni informazione relativa al costo del corso e alla sua organizzazione scrivere a [courses@brushup.eu](mailto:courses@brushup.eu). Il costo non include le spese di trasferta e eventuale pernottamento sostenute per raggiungere le sedi indicate dal cliente. Le spese vengono quotate separatamente in funzione dell'ubicazione della sede. Ogni altro costo non espressamente menzionato (fotocopie, supporti digitali, ecc..) è da intendersi non compreso.

## Welcoming and Directing Customers

*Brushup*

*Sweep the dust from your English*

Pietro Sanfilippo

P.IVA 01608300990

[pietrosanfilippo@fastwebnet.it](mailto:pietrosanfilippo@fastwebnet.it)

[info@brushup.eu](mailto:info@brushup.eu)