

Curso: Interacciones Orales en el Entorno Empresarial

Familia Profesional: Administración y gestión.

Modalidad: On-line (Teleformación).

Duración: 25 h.

Contenidos:

1. Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés.

- 1.1. Revisión de fonética inglesa.
 - 1.1.1. Énfasis en la comprensión oral.
 - 1.1.2. Sistema fonético vocal.
 - 1.1.3. Pronunciación de las consonantes.
 - 1.1.4. La acentuación.
 - 1.1.5. La entonación en las preguntas.
 - 1.1.6. Inglés americano e inglés británico.
- 1.2. Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral.
 - 1.2.1. Estructuras.
 - 1.2.2. Fórmulas formales.
 - 1.2.3. Fórmulas informales.
 - 1.2.4. Argumentación estructurada.
 - 1.2.5. Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento.
- 1.3. Lenguaje y entonación adecuados para inferir:
 - 1.3.1. Interés sugerencias, consejos, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación.
- 1.4. Atención telefónica fluida ante situaciones habituales y conflictivas.
 - 1.4.1. Estructuras y fórmulas necesarias.
 - 1.4.2. Convenciones y pautas de cortesía.
 - 1.4.3. Concertar, posponer o anular citas.
 - 1.4.4. Despedidas.
 - 1.4.5. Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.
- 1.5. Recepción y atención a los visitantes.
 - 1.5.1. Formulas y pautas establecidas de cortesía.
 - 1.5.2. Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos u otros.
- 1.6. Organización de eventos diversos:
 - 1.6.1. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado
- 1.7. Reuniones.
 - 1.7.1. Justificación de posibles retrasos o ausencias de forma correcta, aplazamiento o suspensión.
 - 1.7.2. Fluidez en los discursos.
 - 1.7.3. Interpretación.
 - 1.7.4. Introducción de los participantes.
 - 1.7.5. Lecturas del orden del día.
 - 1.7.6. Animación.
- 1.8. El viaje a un país de lengua inglesa.
 - 1.8.1. Organización de la estancia. Formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración. Léxico relacionado.
 - 1.8.2. Rellenado de formularios: presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones.
 - 1.8.3. Costumbres horarias.
 - 1.8.4. Hábitos profesionales.
 - 1.8.5. Las normas de protocolo.

- 1.8.6. Uso y costumbres sociales y culturales.
- 1.8.7. Interpretación y síntesis de textos en la organización de viajes.
- 1.8.8. Presentación de información con coherencia discursiva.

2. Negociación con clientes y proveedores en inglés.

- 2.1. Estilos de las negociaciones:
 - 2.1.1. Información gestual y contextual.
 - 2.1.2. Reformulación de las expresiones sin interrumpir el discurso.
 - 2.1.3. Referencias socioculturales.
- 2.2. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la negociación y sus consiguientes aspectos fonológicos:
 - 2.2.1. Expresiones de oposición.
 - 2.2.2. Preferencia.
 - 2.2.3. De acuerdo.
 - 2.2.4. Desacuerdo.
 - 2.2.5. Comparación.
 - 2.2.6. Persuasión.
 - 2.2.7. Argumentaciones estructuradas.
- 2.3. La negociación.
 - 2.3.1. Argumentación y estructuración del discurso.
 - 2.3.2. Interpretación en situaciones de ruidos, distorsiones o utilización de acentos. Adecuación al lenguaje no verbal.
 - 2.3.3. Convenciones y pautas de cortesía.
 - 2.3.4. Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.
 - 2.3.5. Resolución y formulación de expresiones en situaciones delicadas: Quejas, desagrado, disculpas, preferencias u otras actitudes implicadas.
- 2.4. Negociación de condiciones de venta: plazos de entrega, pago, prórroga de - pago, condiciones de transporte.