Inglese per il Customer Care e il Servizio Clienti

Obiettivi: il corso mira a riprendere e consolidare le principali strutture grammaticali e linguistiche, la comprensione e la comunicazione in lingua inglese e introdurrà concetti importanti per la gestione del cliente in caso di richieste di informazioni e reclami sia dal vivo che attraverso e-mail e telefonate.
Al termine del corso gli allievi saranno in grado di utilizzare un linguaggio idoneo per comunicare con i clienti e comprendere messaggi contenenti una terminologia più specifica o che espongono problematiche tipiche di un contesto lavorativo.
Avranno, inoltre, acquisito le competenze necessarie per interfacciarsi al meglio con un cliente in lingua inglese.

Modulo 1 – Inglese per il customer care

- Skills & strengths: punti di forza necessari per lavorare con il pubblico
- Introduction to customer care: nozioni base
- Terminologia: pc language e business acronyms
- Face to face with customers: linguaggio del corpo ed espressioni positive
- Dealing with customers on the phone: come gestire le telefonate in inglese
- Delivering customer care through writing: come scrivere e rispondere ad e-mail formali
- Dealing with complaints: come rispondere a delle lamentele
- Job interviews: attività di speaking sulle domande frequenti un colloquio di lavoro
- Attività di ascolto e di comprensione
- Esercizi interattivi e lavori di gruppo

Modulo 2 – Grammatica inglese correlata

- Descrivere aziende, prodotti e servizi, competenze e punti di forza: present simple (azioni abituali e dati di fatto)
- Prendere appuntamenti e parlare di impegni già schedulati: present continuous (azioni in corso, temporanee e programmi futuri)
- Esprimersi con più naturalezza faccia a faccia con il cliente e al telefono: collocations, idioms, false friends, phrasal verbs comuni, gli usi del verbo get (espressioni idiomatiche frequenti)
- Raccontare problemi con il fine di trovare soluzioni, descrivendo situazioni concluse: past simple e past continuous
- Come rispondere a delle lamentele. Prendere provvedimenti istantanei e insapettati tipici del problemi solving: parlare di decisioni, intezioni e promesse per il futuro
- Attività di speaking sulle domande frequenti un colloquio di lavoro: il present Perfect (esperienze di vita e azioni recenti)
- Le differenze principali tra l'inglese britannico e l'inglese americano.