

Inglese per operatore del settore turistico e dell'ospitalità

Modulo 1

Comunicare in inglese, regole fondamentali di pronuncia

Revisione delle principali regole e strutture grammaticali:

Present simple and present continuous

I futuri: Will and to be going to

I tempi del passato: Past simple and past continuous

Preposizioni di tempo e di luogo

Gli usi di GET

False friends e Phrasal verbs

I verbi modali: can/could/ must/have to/would/shall/should/may/might/be able to

Present perfect and present perfect continuous

La forma passiva

Il periodo ipotetico: primo, secondo e terzo condizionale

Conversazione ed esercizi di ascolto e comprensione

Modulo 2

L'accoglienza clienti e l'ospitalità: punti di forza per comunicare con il pubblico e comportamenti da evitare

La struttura alberghiera: la reception, tipologie di camere e servizi di una struttura ricettiva

Comunicare con il cliente: il linguaggio formale e il linguaggio del corpo

La telefonata: come rispondere al telefono

Gestione delle richieste del cliente e delle lamentele

Come scrivere un'email formale e rispondere a richieste di informazioni via e-mail

Come fornire assistenza al cliente

Come descrivere punti di interesse, attrazioni e luoghi turistici

Terminologia del settore della ristorazione