

El objetivo principal de este curso es que el alumno desarrolle las habilidades pertinentes (recepción oral y escrita, producción oral y escrita e interacción oral y escrita) para lograr una competencia comunicativa satisfactoria y entablar conversaciones con los clientes, realizando un buen servicio.

Al finalizar esta formación, el alumno será capaz de:

- Solicitar información en inglés mediante la formulación de preguntas.
- Dar información básica a los clientes en inglés, mediante respuestas cortas.
- Conjugar los principales tiempos verbales necesarios para relacionarse en el entorno laboral.
- Formular preguntas y sugerencias a los clientes.
- Realizar reservas vía telefónica.
- Saber gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes en inglés.

## UNIDAD 1. RECEIVING CLIENTS, WELCOMING AND SEATING

- 1.1 Personal Staff and some parts of a restaurant
  - 1.1.1. Expressions
- 1.2 Some parts of a restaurant
- 1.3 Verb to be
- 1.4 Modal verbs: can, could and may
  - 1.4.1. Archivo multimedia: los verbos modales
- 1.5 Demonstrative Pronouns
- 1.6 Courtesy questions

## UNIDAD 2. EXPLAINING DISHES AND DRINKS

- 2.1. The present simple
  - 2.1.1. Affirmative
  - 2.1.2. Interrogative
  - 2.1.3. Negative
- 2.2. To have
- 2.3. The past participle
- 2.4. The indefinite article
- 2.5. Some and any
- 2.6. Vocabulary: the equipment

## UNIDAD 3. CUSTOMER SERVICE

- 3.1. There is and there are
- 3.2. Object Pronouns
- 3.3. Question words
- 3.4. Expressions with too
- 3.5. Expressions with it

## UNIDAD 4. TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE

- 4.1. Telephone language
- 4.2. The time
- 4.3. Time expressions
- 4.4. Useful vocabulary
- 4.5. Dialogue example

## UNIDAD 5. COMPLAINTS AND APOLOGIES

- 5.1. Verb to be (past tense)
- 5.2. Regular and irregular verbs
- 5.3. Complaints expressions
- 5.4. Deal with a disgruntled customer
- 5.5. Expressions of apology
- 5.6. Archivo multimedia: cómo afrontar quejas en un restaurante

## UNIDAD 6. PROCESS PAYMENTS AND GUESTS' DEPARTURE

- 6.1. Expressions to pay the bill
- 6.2. Numbers
- 6.3. The future simple
- 6.4. Useful expressions for wait
- 6.5. Modal verbs: may and have to
- 6.6. Useful Expressions