

## Objetivos:

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. ? Conjuguar 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.

## Contenidos:

UNIDAD 1. RECEIVING CLIENTS, WELCOMING AND SEATING Introducción Mapa conceptual Contenido 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 Resumen

UNIDAD 2. EXPLAINING DISHES AND DRINKS Introducción Mapa conceptual Contenido 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 Resumen

UNIDAD 3. CUSTOMER SERVICE Introducción Mapa conceptual Contenido 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 Resumen

UNIDAD 4. TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE Introducción Mapa conceptual Contenido 4.1. Telephone language 4.2. The time 4.3. Time expressions 4.4. Useful vocabulary 4.5. Dialogue example Resumen

UNIDAD 5. COMPLAINTS AND APOLOGIES Introducción Mapa conceptual Contenido 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 Resumen

UNIDAD 6. PROCESS PAYMENTS AND GUESTS' DEPARTURE Introducción Mapa conceptual Contenido 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 Resumen