



www.inlingua.it/frosinone - www.inlingua.com

TELEPHONING



In azienda tutti, in qualunque ruolo, dal direttore generale al centralinista, utilizzano il telefono. Che dall'altro capo del filo si trovi un cliente, un collaboratore, un fornitore, l'accoglienza competente e cortese in lingua inglese è ormai un obbligo per le imprese che si muovono sui mercati esteri.

Il telefono è la nostra comunicazione quotidiana, e la maggior parte dei colloqui in lingua straniera si svolgono in realtà proprio al telefono.

Il dialogo telefonico è una delle situazioni di comunicazione più difficili in una lingua straniera poiché sono assenti tutti i messaggi non verbali che tanto ci aiutano nei dialoghi faccia a faccia.

Gli obiettivi

Lo scopo di questo programma è di fornire ai partecipanti gli strumenti comunicativi necessari per:

- rispondere al telefono
- passare le chiamate
- fare richieste e dare risposte correttamente
- prendere e trasmettere i messaggi
- prendere accordi per appuntamenti
- richiedere e verificare l'informazione per terze persone
- lavorare al telefono e in call conference con clienti, colleghi e fornitori

Il programma trasferisce in altra lingua la capacità di dialogare a distanza, allenando i partecipanti, attraverso role plays in simulazione di contesti autentici, ad utilizzare in modo spontaneo e sicuro i modi di esprimersi adeguati alla situazione, con un linguaggio versatile ed autentico.

I prerequisiti

I candidati avranno una competenza linguistica pari al livello A.2 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la versione Basic e al livello B.1 per la versione Main.

Le competenze finali

Dopo l'azione formativa il corsista sarà in grado di affrontare in modo professionale e autonomo le chiamate telefoniche in entrata e in uscita ed il loro smistamento, di gestire i messaggi anche per conto di altre persone, utilizzando un linguaggio appropriato al contesto aziendale.